

MAPA DE RIESGOS PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

Codigo: GG-GR.REG01-100.F08

Version: 0.0

pagina 1 de 8

MACROPROCESO	PROCESO	AREA - ACTIVIDAD	VALORACIÓN DEL RIESGO											PLAN DE ACCION											
			2. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			PROBABILIDAD		IMPACTO					EVALUACIÓN AL CALIFICACIÓN DEL		Plan de Acción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Recursos	Seguimiento	2 SEGUIMIENTO - OBSERVACIONES DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO			
			FACTOR / FUENTE DE RIESGO	CAUSAS	RIESGOS	1	2	3	4	5	1	2	3	4									5	NIVEL DE RIESGO (P*)	RESULTADO
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Pérdida de Confidencialidad/ tecnologico	*Divulgación no autorizadas de claves *Colaboradores que divulgan la información	* Deterioro del clima laboral de la Entidad * Filtración de la información confidencial de la empresa a terceros mal intencionados			3								12	MODERADO	Capacitación en seguridad de la información y hacer seguimiento de implementación del conocimiento. Moderación con la información que se trabaja en gerencia. Mantener Políticas de confidencialidad	Oficina de Sistemas - Sec. Gerencia	may-20	dic-20	Humanos y tecnologico	Trimestral	La informacion que llega a gerencia por medio fisico o virtual se sigue tratando de manera prudente y confidencial	Se recomienda mantener la confidencialidad de la información y llevar a cabo la actividad planteada en el presente plan de acción
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Poco interés en los diversos temas que competen a la empresa	* Inadecuada representación de la empresa en eventos * Inasistencia a eventos, reuniones, comités y demás	* Pérdida de credibilidad * Falta de legitimidad		2									8	MODERADO	Verificar el contenido de la información para la asistencia a reuniones o eventos requeridos a la gerencia, en apoyo de las direcciones. Mantener control de la agenda o asignar algún representante	Directores de Procesos - Sec. Gerencia	may-20	dic-20	Humanos	Diaria	Cada vez que se programa una reunión se asigna algún directivo en representación o asiste el mismo gerente cumpliendo así con el compromiso	Se recomienda tener las evidencias a través de las actas de las reuniones efectuadas.
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Fuentes de información- Asesores	* Información incompleta, imprecisa entregada o inoportuna * Pérdida de algún documento	* Mala toma de decisiones * Decisiones no acertadas			2								8	MODERADO	Hacer la revisión constante de la información y confrontarla con los asesores y Directivos. Revisar continuamente la correspondencia.	Sec. Gerencia	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	Para la mayoría de procesos esta designada una dirección en cabeza del directivo para que la información que llegue a gerencia sea activa, así como la correspondencia que llega en asignada a la dirección para darle solución o respuesta al requerimiento	Se recomienda continuar con la revisión de la correspondencia de manera que la información sea entregada en el momento exacto evitando demoras en las respuestas
ESTRATEGICO	GERENCIA	GERENCIA GENERAL	Estratégico: Liderazgo y Trabajo en equipo.	Falta autoridad	Pérdida del control de la organización o manipulación entre miembros			3								12	MODERADO	Mantenerse involucrado en con el desempeño de las áreas de la empresa. Contar con el apoyo de los Directivos en la toma de decisiones	Gerente - Directores de Procesos	may-20	dic-20	Humanos	Diaria	Se realiza una reunion mensual con todos los directivos para tratar temas en general, pero la comunicación con los directores es diaria para cada eventualidad que surge en el día a día	Se recomienda tener evidencias mediante las actas que se generen
ESTRATEGICO	Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación Interna	Mínima Capacitación en comunicación acertiva al personal de la entidad	Poca disponibilidad del personal en mejorar sus competencias comunicativas	Reprocesos por la falta de comunicación acertiva			3			2					6	BAJO	Planear y presupuestar anualmente capacitaciones al personal de la empresa en competencias comunicativas y herramientas de comunicación efectiva	Profesional Universitario en CIC - Direccion Administrativa y Financiera - Talento Humano	enero de cada año	diciembre de cada año	Humanos, Tecnológicos, Economicos	semestral	NO se cuenta a la fecha con el presupuesto para desarrollar este tipo de actividades adicionales a los recursos con los que cuenta la entidad	Se recomienda generar una estrategia para dar cumplimiento a lo planteado en el plan de acción con los recursos que tiene la empresa actualmente
ESTRATEGICO	Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación Externa	Manipulación de la información, ocultando o eliminando información que genera el mensaje correcto a los usuarios	Falta de claridad en la toma de decisiones, no permitir el desarrollo correcto de las estrategias correctas para entregar los mensajes necesarios para mantener la buena imagen de la entidad en los usuarios	Mala imagen en los usuarios y generar mayores procesos de queja y reclamación de los servicios			3								12	MODERADO	Asegurar la información correcta con los líderes de proceso con el fin de que esta no se filtre ni sea errónea en el momento de enviar respuestas a las diferentes quejas y reclamaciones por los servicios prestados por la entidad. Crear un manual de Respuestas estandares a quejas y reclamos con las respuestas generales y claras para los diferentes tipos de PQRS y actualizarlo anualmente	Profesional Universitario en CIC - Direccion Comercial - Atención al Usuario Direccion Tecnica y Operativa	ago-20	dic-23	Humanos - Tecnológicos	anual	la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con su política de comunicación y actualmente se manejan grupos de trabajo por WhatsApp donde la Dirección Comercial, desde su proceso de atención al usuario donde se concentra la recepción de PQRS (de todos los temas relacionados con la empresa) y desde allí son direccionadas a las diferentes áreas de la entidad, tanto misionales como de apoyo a la gestión. Por lo tanto la oficina de Comunicación e Imagen Corporativa de la empresa realiza seguimiento, acompañamiento y apoyo en la comunicación correcta a los usuarios ante las actuaciones de la empresa con relacion a las manifestaciones de los usuarios. Actualmente se tiene acceso al 90% de estos grupos, y queda faltando la recolección de Aseo, toda vez que en el grupo que administra comunicaciones de Aseo, la persona de la entidad encargada de la supervisión de Aseo se retiro y creo otro grupo donde no se incluyo a la oficina de comunicacion, poniendo en alto riesgo este indicador.	Se recomienda crear el manual de respuestas estandarizado de acuerdo a lo planteado en el plan de acción

ESTRATEGICO	Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación para Rendición de Cuentas	La No realización de las estrategias y actividades necesarias	Falta de presupuesto y disponibilidad de la gerencia y directivas para desarrollarse	Desconfianza en los resultados de la empresa en la inversión de los recursos y desarrollo de proyectos												20	ALTO	Planeación del Presupuesto anual y generación de estrategias anuales enlazadas para el recaudo, proyectos e inversiones de la empresa	Planeación Institucional - Dirección Administrativa y Financiera - Gerencia - Dirección Técnica y Operativa Dirección Comercial	enero de cada año	diciembre de cada año	Humanos, Tecnológicos, Economicos	anual	Porystado para desarrollar en Diciembre de 2021	Se recomienda incluir en el presupuesto las partidas correspondientes para los proyectos e inversiones a realizar de acuerdo al plan de acción.
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	No cumplir con el cronograma de auditorias de Control Interno	*Funcionarios *Las operaciones. *Los cambios del entorno	*El Proceso auditado entrega de manera tardía la información requerida para la auditoría. *Extemporaneidad en la ejecución de las auditorías. *Incumplimiento de las metas de producto y de resultado de la Oficina de Control Interno en el Plan de Desarrollo.	Incumplimiento al programa anual de auditoría.												9	MODERADO	*Indicador CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA *Seguimiento al plan de trabajo en forma mensual a través de las reuniones del Comité Institucional de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados.	MENSUAL	De las auditorias programadas en el plan anual de auditorias de las 16 programadas con corte a agosto se han realizado 14 teniendo un avance del 87.5 y se han socializado con los responsables del proceso dando las recomendaciones con el fin de que se tomen los correctivos a que haya lugar.	Se continua con el cumplimiento del plan anual de auditorias
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	No rendir informes de la Oficina de Control Interno en los términos estipulados por la Ley	*Funcionarios *Las operaciones.	Extemporaneidad en la rendición de informes a los Órganos de Control. No rendición de los informes de ley a los Órganos de Control. Falta de seguimiento a los responsables de la rendición de informes a los Organos de Control. No ejecución de los seguimientos. Favorecer intereses particulares o de terceros.	Incumplir la presentación de informes obligatorios de la oficina de control interno a los entes de control												10	MODERADO	*Seguimiento al avance del cronograma de control interno, recopilación oportuna de la información por parte de la Oficina de Control Interno. *Soportes de rendición de informes obligatorios a los Entes de Control.	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados.	SEMESTRAL	Se realizan los seguimientos, avances y rendiciones oportunamente por el Jefe de la oficina de Control Interno con el fin evitar sanciones	Se mantienen las evidencias bajo la custodia del Archivo de la Oficina de Control Interno
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	Materialización de riesgos anticorrupción	*Funcionarios *Las operaciones. *Los clientes *Leyes y regulaciones	Ocultar información importante que afecte o beneficie la gestión. Manipular información relacionada con el cumplimiento de las disposiciones legales. Carencia de una visión ética y transparente de la Gestión Institucional	Carencia de controles para prevenir actos de corrupción en la Piedecuestana												15	ALTO	*Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos realizados en las diferentes dependencias de la Entidad, rendición de informes de transparencia de manera oportuna. *Desarrollo de auditorias de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados.	MENSUAL	Se realizan auditorias de acuerdo al Plan anual de auditorias con personal profesional socializando los informes con los responsables del proceso. Asimismo se rinden oportunamente todos los informes solicitados por los entes de control y se publican oportunamente en la pagina web de la empresa.	Se recomienda continuar con las Auditorias programadas y presentar oportunamente los informes requeridos por los entes de control y su respectiva publicación así se da cumplimiento a que nos e materialice el riesgo
ESTRATEGICO	CONTROL INTERNO	Pérdida de confidencialidad de la información	*Funcionarios *Las operaciones. *Nuevas Tecnologías de la información *Los cambios del entorno *Leyes y regulaciones *Falta de seguridad en la custodia de los documentos del área de control interno	Ausencia de protocolo de seguridad de la Información para preservar las evidencias de auditorias	Pérdida de confidencialidad de la información de las auditorias de control interno y demás documentos del confidenciales del área.												9	MODERADO	Control y seguimiento del Archivo en gestión.- cumplimiento política de confidencialidad de la Información.	Jefe Oficina de Control Interno	Abril 1 de 2020	Dic 31 de 2020	Herramientas ofimáticas. Personal de apoyo con experiencia en Control Interno. Capacitaciones en temas relacionados. Seguridad de la Información	SEMESTRAL	Se cuenta con personal profesional y capacitado, los archivos de la información se encuentran bajo custodia del Jefe de Control Interno	Se recomienda continuar con los procesos.
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DIRECCION	Estratégico: Liderazgo y Trabajo en equipo. Comunicación Interna: Flujo de información necesaria.	Falta de socialización de los objetivos institucionales y metas del Plan de Acción a toda la organización. Elaboración del Plan de Acción sin la participación de todos los miembros de la Empresa.	Incumplimiento de las metas y actividades establecidas en el Plan de Acción.												16	ALTO	La Oficina de Planeación realizará cada semestre, una jornada de socialización del Plan de Acción con todos los miembros de la organización. Asimismo, realizará el seguimiento al Plan de Acción vigente, con el fin de detectar de forma temprana incumplimientos al finalizar la vigencia, y reportarlos a la Oficina de Control Interno.	Jefe Oficina de Planeación	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	En el mes de Abril de Julio del 2021 con el acompañamiento de todos los directivos de la entidad se le entrego a la Junta Directiva el respectivo informe de seguimiento del plan de acción. Adicionalmente de manera permanente desde el mes de Abril del 2021 se ha realizado un trabajo con todas las dependencias de la entidad para la recolección de la información para el seguimiento del plan de acción. Estas actividades se han ejecutado con la colaboración del contratista Julian E Arenas R como profesional de apoyo de la dirección de planeación	Se recomienda generar acciones a las metas que a la fecha se encuentran sin cumplir antes de terminar el periodo vigente

ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SUPERVISION DE OBRAS	Diseño del Proceso y Procedimiento: Claridad en la descripción del alcance y objetivo.	Falta de base de datos de precios de construcción actualizada en la Empresa	Posibilidad de formular proyectos con fijación de precios en los presupuestos por encima del mercado.															12	MODERADO	El Área de Supervisión de Obras para cada proceso contractual de obra, realizará la estimación de los costos mediante juicio de expertos y la estimación análoga, para ir creando una base de datos de precios de construcción en la dependencia.	Área de Supervisión de Obras	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	Con la colaboración de personal de apoyo durante el segundo trimestre del 2020 y durante el 2021 la oficina de planeación institucional ha actualizado la base de datos de precios, lo que ha servido para la construcción desde lo técnico de los términos de referencia para las diferentes obras contratadas por la entidad o para la presentación de proyectos a la alcaldía de piedecuesta o a la gobernación de santander para lograr la financiación de obras necesarias para la comunidad. En el mes junio del 2021 se firmo un convenio interadministrativo con la gobernación de santander por valor cercano a los 23.000 M.M para la financiación de 7 proyectos de acueducto y alcantarillado	Se recomienda mantener actualizada la estimación de costos para posteriores términos de proyectos u obras contratadas. Tener disponibles las evidencias			
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SUPERVISION DE OBRAS	Diseño del Proceso y Procedimiento: Claridad en la descripción del alcance y objetivo.	Falta de elaboración del documento Especificaciones Técnicas con los debidos criterios de aceptación. Carencia de controles durante la ejecución del contrato.	Posibilidad de recibir obras a satisfacción sin el cumplimiento de las especificaciones técnicas.																3	MODERADO	El Área de Supervisión de Obras elaborará para cada proceso contractual de obra, el documento de Especificaciones Técnicas con los criterios de aceptación.	Área de Supervisión de Obras	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	El documento de especificaciones técnicas de cada una de los contratos o obras esta resumido en los pliegos de condiciones que hacen parte integral de los contratos. Adicionalmente como estrategia la entidad ha firmado contratos de interventoría para cada obra contratada para poder hacer un mejor proceso de control a la ejecución de las obras	Se recomienda continuar con los procesos establecidos		
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SUPERVISION DE OBRAS	Estratégico: Liderazgo y Trabajo en equipo.	Falta de controles durante la ejecución de los proyectos, para la detección temprana de modificaciones al costo, cronograma y alcance del proyecto.	Ejecución de proyectos incumpliendo las restricciones de tiempo, costo y alcance.																	4	MODERADO	El Área de Supervisión de Obras durante cada visita de monitoreo y control que se realice a las obras en ejecución, se levantará un acta en donde se establezcan compromisos con los contratistas, si es el caso.	Área de Supervisión de Obras	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	Con la precensi de interventorias como control a las obras contratadas la oficina de planeación institucional esta revisando de manera periodica los informes presentados por la respectiva interventoria	Se recomienda mantener la constante revisión y monitoreo a los diferentes contratistas	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DISEÑO Y DESARROLLO	Estudio de Factibilidad y/o Disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	Falta del catastro de redes de alcantarillado	La falta del catastro de redes de alcantarillado no permite tener claridad de la capacidad actual.																	4	ALTO	La Empresa se encuentra en la espera del Catastro de Alcantarillado que se esta ejecutando en convenio entre el Area Metropolitana de Bucaramanga y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.	Ing. de Diseño y Desarrollo	sujetos al convenio	sujetos al convenio	Humanos	continuo	Ya se cuenta con el catastro de alcantarillado a la fecha.	Se recomienda mantener actualizado el catastro con el fin de controlar el riesgo	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DISEÑO Y DESARROLLO	Estudio de Factibilidad y/o disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	Crecimiento acelerado del Municipio	El crecimiento acelerado del Municipio puede desequilibrar calidad en la prestación de los de acueducto y alcantarillado.																	3	ALTO	hacer nuevamente un llamado a la Oficina Asesora de Planeacion Municipal para que se de estricto orden a la expedición de licencias en cuanto a la densidad para que no se sobre pasen las establecidas en el PBOT.	Ing. de Diseño y Desarrollo	may-20	may-20	Humanos	continuo	La Oficina Asesora de Planeacion Municipal ha venido anexando a las solicitudes el estudio de densidad de cada predio que concerte altura y densidad.	Se recomienda mantener las evidencias	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	DISEÑO Y DESARROLLO	Recibo de Redes de Acueducto y Alcantarillado a Urbanizadores	Falta de calidad en las obras realizadas por los urbanizadores	En el recibo de redes se exigen garantías como la poliza de estabilidad de obra, el certificado de calidad de los materiales usados y se realiza una visita de inspección sin embargo esto no garantiza en su totalidad la calidad de las obras.																	2	BAJO	Se dara continuidad a las acciones que actualmente se estan haciendo verificando en la visita de recibo de redes el cumplimiento de las especificaciones de las obras	Ing. de Diseño y Desarrollo	constantemente	constantemente	Humanos	continuo	Se ha dado continuidad a las acciones que actualmente se estan haciendo verificando en la visita de recibo de redes el cumplimiento de las especificaciones de las obras	Se recomienda seguir realizando esta actividad para mantener el riesgo controlado	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE INFORMACION GEOGRAFICA	Registro de cambios en los elementos de redes y usuarios en el sistema de información geográfica	Falta de controles en la calidad de información a registrar en el sistema de información geográfica	Toma de decisiones con base en información no precisa y no correcta actualización de las bases de datos																		4	MODERADO	corrección inmediata de la información contenida en el sistema ArcoSis frente a la posibilidad de inconsistencias o errores detectados por el área de información geográfica, y notificación a las diferentes áreas generadoras de información frente a baja calidad de la misma	Profesional en Sistemas de Información Geográfica	may-20	dic-20	Humanos	Trimestral	al momento de encontrar inconsistencias en la informacion a georreferenciar se está realizando la notificación al area encargada de la correccion en el sistema ARCO_sis, las notificaciones se hacen mediante correos electronicos, aun asi se notifica al area de sistemas de gestion que el riesgo no proviene del area de sistemas de informacion geografica ya que la informacion por corregir es generada y cargada al sistema por otras areas.	Se recomienda mantener las evidencias
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	MATRICULAS	Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales	Intento de falsificación de cualquiera de los documentos exigidos para realizar el proceso de matrícula por parte de los usuarios.	En el proceso de Matriculas se requieren documentos expedidos por entidades externas a la Empresa que en ocasiones son falsificados por el solicitante																		3	BAJO	Se seguiran confirmando con la respectiva entidad, los documentos entregados por los usuarios cuando se tenga sospecha de que no son legales.	Oficina de Matriculas	constantemente	constantemente	Humanos	continuo	Una vez se reciben los documentos a los usuarios y si se evidencia algún documento adulterado, se envía registro fotográfico o correo electrónico para poder corroborar la autenticidad del documento.	Se recomienda mantener las evidencias

ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	Área Económica y Estadística SUI	Actualización de Costos y Calculo tarifario para los servicios de Acueducto, Alcantarillado yaseo	No contar con un módulo tarifario en ARCOSYS que permita su calculo sistematizado	Posibilidad de erroreres involuntarios en cuanto : 1. Digitalizacion de los valores de calculo o aplicacion de alguna formula en la macro y/o hoja de calculo de Excel. 2. Envio tardio de la indormacion base de calculo lo cual lo cual impide que haya un tiempo prudencial para desarrollar una revisión previa al envio de las tarifas 3. Un mal calculo tarifario puede ocasionar sanciones por parte de la SSPD con motivo a una mala aplicacion de las respectivas resoluciones de calculo de costos tarifarios													16	ALTO	El Área Económica en conjunto con La Oficina de Planeacion, haran la solicitud a la gerencia, ya la direccion Administrativa para que se desarrolle el modulo tarifario en el software de la empresa.	Área Económica y Estadística SUI	18 de mayo		Humanos y tecnologicos	Mensual	Se han realizado las actualizaciones de ley	Se recomienda cumplir con lo plasmado en el plan de acción para controlar el presente riesgo. (desarrollo del modulo tarifario en el software de la empresa)	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	Área Económica y Estadística SUI	Cargue de información al Sistema Único de Información	Información de los formatos SUI no está sistematizada, lo que genera altos tiempos en la revisión y consolidación de la información por las diferencias en los datos generads por ARCOSYS para los diferentes informes.	Errores involuntarios en el reporte de información al SUI por: 1. Disparidad de la informacion remitida por cada area en cuanto a los informes generados por el software ARCOSYS. 2. Envio tardío de la información por las difetnes áreas, lo cual impide que haya un tiempo prudencial para desarrollar una revisión previa al envio y que se incumplan con los tiempos establecidos en las diferentes normas de cargue expedidas por la SSPD 3. Multas por parte de la SSPD por los cargues extemporaneos, no reporte de la informacion o mala calidad de la informacion 4. Al no tener certeza de la informacion, no se puede tener informacion base para la toma de decisiones gerenciales para las proyecciones de la empresa													16	ALTO	El Área Económica, seguira enviando informes a cada direccion con el estado de reportes pendientes de enviar al area SUI	Área Económica y Estadística SUI	abr-20	dic-20	Humanos y tecnologicos	bimensual	Se esta en proceso de consolidadcion de la informacion enviada para realizar el posterior envio de la informacion pendite a cada area.	Se recomienda continuar con la ejecución de esta actividad en los tiempos estimados para tal fin, con el objetivo de cumplir con lo solicitado por los entes de control	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	Área Económica y Estadística SUI	Envío de tarifas a la ESSA	No contar con un módulo tarifario en ARCOSYS que permita el calculo de la tarifa y la generacion del archivo de facturacion, dado que no existe el ciclo para estos los usuarios facturados con la ESSA.	Posibilidad de erroreres involuntarios en cuanto : 1. Como no existe estos usuarios en la base de datos, se debe realizar de manera manual el archivo de facturacion que se envia todos los meses a la ESSA con la liquidaacion de cada usuario, y en este proceso el nivel de error es alto dado que son mas de 1000 usuarios. 2. Digitalizacion de los valores de calculo o aplicacion de alguna formula en la macro y/o hoja de calculo de Excel. 3. Envio tardio de la indormacion base de calculo lo cual lo cual impide que haya un tiempo prudencial para desarrollar una revisión previa al envio de las tarifas													16	ALTO	El Área Económica en conjunto con La Oficina de Planeacion, haran nuevamente a la direccion Administrativa para que se desarrolle el ciclo de los usuarios facturados con la ESSA	Área Económica y Estadística SUI	18 de mayo		Humanos y tecnologicos	Mensual	Se ha realizado mensualmente el envio de las tarifas.	Se recomineda dar cumplimiento a las metas contempladas en el Plan de Accion	
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Falta de compromiso de la alta direccion y demás líderes de proceso	Incumplimiento de los requisitos de la norma	Perder la Certificación obtenida en ISO 9001:2015														12	MODERADO	Planear y presupuestar las auditorías con el ente Certificador. Concientizar al personal de la empresa de la importancia de contar y mantener el Certificado en Calidad ISO 9001:2105	Gerencia - Directores de proceso	enero cada año	diciembre de cada año	Humanos, Económicos y Tecnológicos	anual	Se tiene programado realizar la auditoria anual de seguimiento con el Ente Certificador el día 30 de septiembre-21	Se recomienda dar cumplimiento a las metas del Plan de Accion
ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Backup de la empresa Información no compartida al área	Falla en los equipos de la empresa. Falta de control de la información documentada	Perder la información documentada - Falta de trazabilidad														20	ALTO	Generar una política para asegurar el conocimiento de manera que la información que se genere se asegure y se guarde o se aloje protegida en el sistema informatico de la empresa	Gerencia - Directores de proceso - Sistemas - SGC	cada mes	cada mes	Humanos y tecnologicos	semestral	A la fecha el asegurar el conocimiento no es una fortaleza dentro de la empresa. Mensualmente, se genera la información por procesos y se asegura alojandola en la ruta J de acceso general para conocimiento de todas las partes interesadas, sin embargo, es necesario seguir con la cultura de aseguramiento del conocimiento	Se recomienda generar la política plasmada en el plan de acción y cumplir con lo planteado

ESTRATEGICO	OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Desconocimiento de las exigencias a las empresas del sector público y/o servicios publicos domiciliarios y del SGC	Falta de capacitación al personal	Desconocimiento de los requisitos de MIPG y el SGC															4							5	20	ALTO	Capacitar en las responsabilidades, compromisos adquiridos y entrega de informes en el sector público y/o empresas de servicios publicos domiciliarios. Capacitar frecuentemente en herramientas de gestión	Gerencia - Directores de proceso - Talento Humano	enero cada año	diciembre de cada año	Humanos, Económicos y Tecnológicos	cuatrimestral	A través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG, se han venido realizando actividades en cada Dimensión con el fin de concientizar al personal de la empresa, desde los Directivos, en la importancia de los temas de gestión y desempeño (SGC y MIPG). ver actas del Comité como evidencia A través del área de TH se han realizado inducción y reinducción teniendo en cuenta los temas mencionados. Las evidencias reposan en el área TH	Se recomienda mantener las evidencias			
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina- Realización de estudios y gestión y/o inversión de recursos	Eventos antrópicos en el proceso de desarenación - Bocatoma que afecten la calidad del agua.	Falta de medidas de seguridad en los Tanques desarenadores de la bocatoma que eviten de forma radical el fácil y rápido acceso de personas no autorizadas a esta área, la cual desafortunadamente se ha convertido en el balneario público del municipio.	Contaminación del agua cruda que llega y se trata en la PTAP para consumo humano en el municipio por descarga exacerbada de desechos fisiológicos propios del ser humano (orina y materia fecal), así como material sólido contaminante biodegradable y no biodegradable.																								5	25	ALTO	Invertir en una obra que garantice el cerramiento total y seguro que impida a toda costa y definitivamente el ingreso de personal no autorizado a los Tanques desarenadores.	Gerencia y Jefe de Planeación	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Se contemplo el cerramiento perimetral de la planta (contrato N.122-2018). Que se encuentra suspendido por el momento	Riesgo controlado	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina-Realización de estudios y gestión y/o inversión de recursos	Mantenimiento correctivo no ejecutado en aducciones.	No reposición completa de los 3 kilómetros correspondientes a las aducciones de 14" y 18" en asbesto cemento que comunican la Bocatoma con la PTAP y abastecen de agua cruda la misma para tratar y suministrar el servicio en el municipio. Las cuales se encuentran en un estado crítico, con fugas y reparaciones inadecuadas, todo producto de que ya cumplieron su vida útil.	Desabastecimiento o suspensión del servicio por daño de cualquiera de las aducciones mencionadas. Así como el desabastecimiento por no aumentar el diámetro de las mismas y así garantizar los 700 l/s que a futuro el municipio va a demandar a la par de su crecimiento poblacional y expansión industrial.																									5	25	ALTO	Invertir en la Re posición de la totalidad de las 2 aducciones de 14" y 18" en asbesto cemento.	Gerencia y Jefe de Planeación.	Que la defina el profesional encargado según proyección, disponibilidad y gestión de recursos.	Que la defina el profesional encargado según proyección, disponibilidad y gestión de recursos.	Humano y Ecoómicos	continuo	Se encuentra en proceso de contratación la optimización de la aducción de la tubería de 14". El proceso de invitación es el SC022-21 La de 18" se encuentra en gestión para los recursos.	Se recomienda dar cumplimiento a las metas contempladas en el plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina- Cumplimiento contractual de contrato vigente	Mantenimiento no correctivo realizado en PTAP.	No reposición de pasarelas de piso metálicas con sus respectivas barandas de agarre en los pasillos de tránsito que intercomunican la etapa de sedimentación con la filtración y floculación. Las cuales actualmente se encuentran podridas y selladas para evitar accidentes.	Caída mortal o accidente de uno de los trabajadores de la PTAP mientras ejecutan sus funciones laborales repetitivas de frecuencia diaria relacionadas con el tratamiento.																									5	25	ALTO	Reponer e instalar dichas pasarelas las cuales probablemente estén incluidas dentro del contrato de "optimización y ampliación de la PTAP La Colina" en vigencia (contrato N.122-2018).	Jefe Oficina Planeación Institucional	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Se realizó una pasarela en concreto que comunica con el área de floculación. Los pasamanos y pararelas metálicas se encuentran incluidas en el contrato de optimización y ampliación de la PTAP.	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina-Cumplimiento contractual de contrato vigente	Mantenimiento no preventivo y/o correctivo realizado en PTAP.	Alta frecuencia de descargas/bajonazos de luz y fallas eléctricas debido a que toda la red eléctrica interna y externa está obsoleta, desgastada y no sufre la demanda energética de todos los procesos y necesidades de la PTAP. Así como la ausencia de luminarias (iluminación real y compacta) en puntos críticos que son vitales para la seguridad de los trabajadores y por ende, para la óptima visibilidad que requieren los Operadores en todos los procesos llevados a cabo en la PTAP.	Pérdidas financieras para el empresa por el daño de equipos de alta gama y vital importancia para los procesos operativos y de calidad ejecutados en la PTAP, que pueden generar la interrupción o suspensión de los procesos operativos en la misma y poner en riesgo el servicio. Adicionalmente, el ingreso de personal ajeno a la PTAP, caída o accidentes laborales por tránsito de áreas de alto riesgo y dificultad para realizar, vigilar y monitorear el proceso operativo en la PTAP por parte de los operadores debido a la ausencia de luminarias en puntos críticos.																									5	25	ALTO	Suministrar, adecuar e instalar las luminarias que se requieran para garantizar la cobertura de todos los puntos críticos que se detecten y requieran en cuanto a la seguridad y operación de la PTAP, como cumplimiento al contrato de "optimización y ampliación de la PTAP La Colina" en vigencia (contrato N.122-2018).	Jefe de Planeación (Supervisión del contrato), Supervisor de mantenimiento y demás apoyos que adjudique el Directivo.	Que la defina el profesional encargado según la proyección y avance de la obra en curso.	Que la defina el profesional encargado según la proyección y avance de la obra en curso.	Humano y Ecoómicos	continuo	Se instalaron reflectores led y postes para mejorar la iluminación del área.	Riesgo controlado

MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	FACTURACION	Usuarios que no se les facturan los servicios de acueducto y alcantarillado y hacen uso de estos	1. Errores al asignar el uso y estrato al momento de matricular un usuario. 2. usuarios con suspension temporal que no se les realiza seguimiento. 3. Falta de actualización al sistema de información Arco_Sis para que se levante las suspensiones temporales automaticamente a los 6 meses	1. Aumento de perdidas economicas y comerciales para la empresa.							3							3				9	MODERADO	1. Realizar seguimiento a la base de datos de usuarios con el fin de realizar las correcciones en el sistema de los usuarios que no se les factura y si hacen uso del servicio	Facturación	may-20	dic-20	Sistema de Información	trimestralmente	se ha realizado revision de bases de datos del sistema, identificando los usuarios a los cuales no se les estaba facturando el servicio de Acueducto y/o Alcantarillado, donde se logro identificar usuarios suspendidos que a los cuales se les activo servicio de AC y AL, asi mismo, activación del servicio de alcantarillado a usuarios del sector urbano que no se estaban facturando y correcciones de estrato; asi mismo se esta realizando la depuracion y actualización del uso verificando las segun las medidas del predio realizando el respectivo cambio en el sistema, la evidencia reposa en la base de datos Arcosis en los cambios que se han realizado mensual de residencial a comercial	Se recomienda mantener el seguimiento planteado con el fin de identificar las correcciones a tiempo									
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	ATENCION AL USUARIO	Capacitación del personal PQRS	1. El no seguimiento de la PQRS 2. No seguir el procedimiento establecido en la Ley 3. Mala Interpretación de la Información	Respuesta no oportuna al usuario en su PQRS							1											5	5	BAJO	1. Seguimiento y/o trazabilidad trimestral a las PQRS radicadas a la Dirección Comercial - Capacitación al personal PQRS	Profesional Atención al Usuario	may-20	dic-20	Sistema de Información	trimestralmente	el seguimiento a esta meta se ve reflejada en la información que se reporta trimestralmente en el plan de acción de los meses de mayo, junio, julio y agosto, 2021, así mismo la evidencia de la trazabilidad y seguimiento se extrae del sistema interno de ARCOSIS donde se refleja la respuesta oportuna frente a las pqr's escritas, la plataforma de atención presencial a través del sistema DIGITURNO. Frente a las Capacitaciones al personal de PQRS informo que desde la dirección comercial-junto con el apoyo de la profesional de prensa se llevo a cabo en el mes de mayo de 2021, competencia laboral en la norma "atender clientes de acuerdo con el procedimiento de servicio y normativa código 210601020" traves de la institución el SENA. la cual terminó satisfactoriamente obteniendo cada una el certificado el cual se puede consultar en la plataforma www.senasofiaplus.edu.co	Se recomienda continuo seguimiento a la trazabilidad de PQRS. Se sugiere continuar con las capacitaciones periódicas al personal de atención al cliente en la frecuencia que se haya determinado al año								
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	CONTROL Y PERDIDAS - REPOSICION DE MEDIDORES	no contar con el stock de inventario de medidores requerido para realizar la reposicion de los medidores de los usuarios, que cumplen con requisitos exigidos por la ley para ser cambiados y no contar con el procedimiento que se debe implementar.	no realizar la compra de los medidores requeridos para comenzar con el proceso. No contar con el procedimiento implementado para realizar la reposicion	No realizar la reposicion de los micromedidores la cual es necesaria para ayudar a disminuir las perdidas comeciales, mediante la medicion de consumos exactos de los usuarios							3												3								9	MODERADO	1- realizar el procedimiento a implementar 2- Ejecutar el Plan de Reposicion de Medidores	1- Control y perdidas 2-direccion comercial	may-20	dic-20	Financieros	trimestralmente	el procedimiento de reposicion de medidores fue creado y esta en proceso de revision y aprobacion por parte de la direccion comercial. Ademas se suscribio contrato No. 108 del 28 de junio de 2021 donde se adquirieron equipos de medicion para la empresa, asu mismo durante el segundo cuatrimestre del año 2021 se registraron 556 cambios de medidores mediante la gestion realizada por la direccion comercial y la oficina de control y perdidas	Se recomienda completar la actividad para contar con el procedimiento sugerido en el plan de acción.

MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	Venta de Servicios de Aseo	Competencia desleal	1. Tarifas mas enonomicas ofrecidas por la competencia con Valores agregados ofrecidos 2. Perdida de credibilidad de la empresa 3. Menos ingresos por Aseo	Perdida de Clientes en el Servicio de Aseo					5					4	20	ALTO	Cronograma de Comercializacion - CampaÑas de Comercializaicon	Director Comercial - Promotores	may-20	dic-20	Financieros-Humanos	trimestralmente	Se realizo cronograma de comercializacion en los sectores establecidos para las actividades realizadas en la campaña piedecuesta una ciudad limpia para la gente recuperando usuarios que se encontraban en la competencia por medio de estrategias comerciales y campañas de fidelizacion en usuarios del servicio de aseo de la empresa Piedecuestana de servicios publicos donde se muestra el incremento de usuarios en el servicio de aseo esta evidencia se extrae el sistema Arcosis donde se puede verificar el incremento mes a mes	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	Venta de Servicios de Aseo	Exigencias laborales derivadas de la organización, división y contenido del trabajo	Falta de conocimiento por parte del personal. Falta de experiencia en la labor.	No asesorar correctamente a los clientes y usuarios finales en sus inquietudes técnicas y comerciales.					3					3	9	MODERADO	Capacitación a los Comerciales de Atencion al usuario, Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo y Portafolio	Director Comercial - Promotores	may-20	dic-20	Financieros-Humanos	trimestralmente	se realizo capacitacion por parte de la direccion comercial en la norma 210601020 atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa del centro de formacion industrial y del desarrollo tecnologico los certificados de la competencia laboral pueden ser verificados en la plataforma www.senasofiaplus.edu.co	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	Venta de Servicios de Aseo	Riesgo en el cumplimiento del servicio vendido al cliente	1. Mala programacion para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la venta del servicio de aseo. 2. De acuerdo a los servicios ofrecidos en el portafolio de la empresa debe contar con el personal capacitado para suplir las necesidades de los clientes 3. Mala Prestacion dele Servicio de Aseo	Perdida de Credibilidad de la empresa en la Prestacion del Servicio de Aseo					3					3	9	MODERADO	Encuesta de Satisfaccion al Cliente	Director Comercial - Promotores	may-20	dic-20	Financieros-Humanos	Anual	se realizo encuesta de satisfaccion al cliente la cual se encuentra debidamente ordenada y tabulada con su analisis de satisfaccion y conclusiones el cual reposa en el archivo de la direccion comercial de la empresa	Se recomienda mantener las evidencias y socializar los resultados a las partes interesadas
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PRE JURIDICO:Recuperar dinero de usuarios que se encuentran en cobro prejuridico en la empresa Piedecuesta de Servicios Publicos	1.Escasez de matariales y elementos que permitan realizar los procesos y actividades de cobro prejuridico.	no hayan elementos que permitan realizar las tareas de la oficina	atraso en el cumplimiento de las actividades					3					3	9	MODERADO	planear la adquisicion de bienes y servicios para el abastecimiento de elementos y materiales de oficina	Director Comercial - Prof. Cobro Prejuridico					se realiza la totalidad de las tareas ya que se cuenta con el material suficiente implementado por la direccion administrativa y financiera generando una eficiencia en el recaudo	Se recomienda mantener los elementos necesarios para la ejecucion de las actividades diarias
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	2. Perdida de documentos del archivo de la oficina de cobro prejuridico.	la oficina, sus elementos y su documentacion esta expuesta a perdidas, al no contar con seguridad como lo es la puerta	atraso en la apertura de procesos de cobro y de soportortes documentales					4					4	16	ALTO	adquisicion de elementos que garanticen la seguridad de los documentos de la oficina	Director Comercial - Prof. Cobro Prejuridico					se realizo el requerimiento de la necesidad a la ofina encargada de la cual no se recibido respuesta por otra parte se esta contemplando la opcion de realizar cambios en el segundo piso donde se asigne una oficina con puerta para lo cual tambien se realizo el requerimiento	Se sugiere mantener las evidencias del requerimiento solicitado
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	3. Casos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan realizar las actividades de la oficina de cobro prejuridico con normalidad.	hechos ajenos a la cotidianidad que impidan el cumplimiento de las actividades de la oficina	atraso en el cumplimiento de las actividades					2					2	4	BAJO	disponer de un apoyo administrativo	Director Comercial - Prof. Cobro Prejuridico					Se dispuso de un personal de apoyo a las actividades de la oficina de cobro prejuridico	Se recomienda continuar con el personal de apoyo a las actividades de la oficina de cobro prejuridico.
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	4. Sobre carga laboral	conforme a estudio de cargas la oficina actualmente tiene sobre carga laboral	atraso en el cumplimiento de las actividades					4					4	16	ALTO		Director Comercial - Prof. Cobro Prejuridico						Se recomienda continuar con el personal de apoyo a las actividades de la oficina de cobro prejuridico

MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	5. Baja efectividad en la ejecución de los cortes drásticos	no se ejecuten las ordenes de corte del servicio de acueducto	impide efectuar medidas coactivas para lograr un mejor recaudo.				3											actualmente no se estan ejecutando cortes a usuarios residenciales por la pandemia del covid 19 así mismo se han implementado nuevas estrategias de recaudo enviando notificaciones y comunicaciones con personal de la dirección comercial persuadiendo al usuario del pago con las alternativas y descuentos por intereses vigentes	Se sugiere mantener las evidencias							
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	6. Baja efectividad en la entrega de notificaciones y comunicaciones de cobro prejurídico.	baja efectividad en el recaudo e incumplimiento normativo	incumplimiento normativo a la ley 142 del 94 y al contrato de condiciones uniformes				3											Se han efectuado seguimientos periodicos a la entrega de comunicacion y notificaciones que se envian a los usuarios el cual se evidencia en el numero de usuarios que han salido de la etapa prejuridica mes a mes el cual reposa en los archivos de la oficina, reforzado el seguimiento periodico a la entrega de comunicacion y notificaciones que se envian a los usuarios el cual se refleja en el incremento del recaudo	Se recomienda continuar la ejecución de la actividad propuesta y mantener las evidencias							
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	7. baja comunicacion con los usuarios respecto de campanas de la empresa donde se ofrescan beneficios de descuentos por pago total o acuerdo de pago	baja efectividad en el recaudo de los usuarios en etapa de cobro administrativo	no permite a los usuarios enterarse de los beneficios que otorga la empresa respecto de descuentos lo que generaria mayor recaudo				3											se han venido fortaleciendo y efectuado actividades de acercamiento a la comunidad a través de visitas, brigadas y llamadas telefonicas a los usuarios ofreciendo las alternativas de pago actuales como acuerdo de junta directiva 010 del 29 de junio de 2021	Se recomienda mantener las evidencias							
MISIONAL	DIRECCION COMERCIAL	COBRO PREJURIDICO	8. atencion al publico	contagio de enfermedad biologica covid 19	sin protocolo de bioseguridad hay riesgo de contagio biologico por covid 19.				3											se mejora cada día los protocolos de bioseguridad ya que la entidad esta proporcionando a sus trabajadores (5) tapabocas aproximadamente cada semana, gel antibacterial al ingreso de cada area lo cual disminuye contagios y generando una efectividad laboral en el cumplimiento de las metas.	Se recomienda continuar con los protocolos de seguridad para disminuir el riesgo							
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Redes de alcantarillado y Acueducto	Obstrucción, colapso y fugas en las redes	Falta de Planificación de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado	0									2				0	Presentar semestralmente el Plan de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo	Coordinador de redes e Ing. Ambiental	jun-20	dic-20	Humanos - Tecnicos	Semestral	Para este trimestre se ajusta cronograma de mantenimiento con el fin de incluir aquellos sectores del programa institucional piedecuesta una ciudad limpia para la gente	Se recomienda mantener las evidencias cumpliendo con el procedimiento en el momento en que haya la necesidad de ajustar los planes de trabajo y/o cronogramas de actividades	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	PTAR Y PTAP	Mala calidad del agua - contaminación de los vertimientos finales	Seguimiento a la operación y tratamiento de las plantas de agua potable y aguas residuales	1													5	5	Seguimiento a los operarios por parte de los jefes de planta y coordinadores	Jefes de Planta y Coordinadores	Diario	Diario	Humanos - Tecnicos	Mensual	Se realiza monitoreo diario y además toma de muestras semanales con la Sec. Salud Mpal para IRCA, evidencia archivo PTAP la Colina y PTAR el santuario El proceso de potabilización de la PTAP La Colina, es un proceso que al ser continuo es supervisado por el Jefe y Coordinador de planta mediante la vigilancia y control del Operador de planta quien es el responsable de garantizar una óptima calidad del agua que se entrega en tiempo real, así como el reporte inmediato de cualquier eventualidad que ponga en riesgo la calidad del agua suministrada al Municipio.	Se recomienda mantener las evidencias
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Domiciliarias y macromedidores instalados	Conexiones fraudulentas	Seguimiento a la macro y micro medición en los usuarios de acueducto	1													3	3	Revisiones continuas a las domiciliarias y macromedidores	Control y Pérdidas - Coordinador de redes - Dirección Comercial - Dirección Operaciones	Diario	Diario	Humanos - Tecnicos	Mensual	Se realiza verificación del funcionamiento del macro medidores en conjunto residenciales por parte de la oficina de control y perdidas y se realiza el acompañamiento para instalación y cambio de los mismos por parte del personal auxiliar de redes hidraulicas de la coordinación de redes	Se recomienda mantener las evidencias del seguimiento realizado

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Operación diaria	Multas, Sanciones, Investigaciones Disciplinarias	Presentación de informes y planes, tales como Superintendencia, entes de control, e información interna de la empresa y municipio	1										4	BAJO	Actualizar diariamente la información de la operación	Dirección Operaciones - Jefes de Planta y Coordinador de Redes - Auxiliares administrativos (Barrido y Recolección)	Diario	Diario	Humanos	Mensual	Se realiza control diario de la operación de la PTAP, redes de acueducto y alcantarillado y rutas de barrido reportando mensualmente al SUI la información correspondiente a este control en cuanto, y en cuanto a la recolección: diariamente se hace seguimiento a los recibos de pesaje del sitio de disposición final "carrasco" y planillas de entrada y salida del parqueadero. La Jefatura de la PTAP La Colina tiene a cargo el reporte mensual de toda la información requerida por el Área de SUI, así como la información que en su momento solicite la Dirección Operativa.	Se recomienda mantener las evidencias para el momento en que se requiera la información
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Fallas en el equipo automotor	Fallas en la prestación del servicio	Planificación de rutas y frecuencias en el transporte y recolección de residuos sólidos y barrido	1										2	INSIGNIFICANTE	Mantener actualizadas las rutas y las frecuencias. Realizar seguimiento y supervisión a las rutas.	Auxiliares Administrativos (Barrido y recolección)	Diario	Diario	Humanos	Mensual	Se realiza control diario a las rutas de barrido reportando mensualmente al SUI la información correspondiente a este control, en cuanto la recolección las rutas y las frecuencias se encuentran actualizadas y el seguimiento se realiza de forma personal entre los supervisores de planta y la empresa contratista	Se recomienda mantener las evidencias de control diario y seguimiento y/o supervisión a rutas y frecuencias para el momento en que se requiera la información
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Parque Automotor	Continuas fallas en los vehículos. Pérdida de tiempo. Interrupción en las rutas. Falla en la prestación del servicio	Mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor		2									4	MODERADO	Planificar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor. Inspecciones diarias a los vehículos	Supervisor de Mantenimiento (Contratistas)	Diario	Diario	Humanos - Económicos	Mensual	Se diligencia preoperacional con SST ver evidencias, así mismo se registra hoja de vida de cada vehículo	Se recomienda mantener las evidencias de acuerdo a lo planteado en el presente plan de acción. Así mismo mantener en el lugar los registros de inspecciones diarias a los vehículos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	Estrategico y liderazgo - Dirección	Sitio de disposición final de residuos sólidos	Colapso ambiental	Tener disponibilidad del sitio de disposición final de residuos sólidos y plan de contingencia actualizado											4		Plan de contingencia actualizado. Estrategias con el municipio para soluciones definitivas	Dirección Operaciones - Oficina de la Gestión del Riesgo y Medio Ambiente	jun-20	jul-20	Humanos	Mensual	para el mes de julio se actualizo el plan de contingencia del servicio de aseo el cual fue cargado debidamente a la plataforma SUI de la SSPD- Actualmente se esta dando aplicación al Decreto de emergencia No. 119 del 15 de agosto de 2021, emitido por el Municipio de Piedecuesta y el contrato Interadministrativo No CO1.PCCNTR27914454 con EMAB del 24 de agosto de 2021	Se sugiere que la documentación se mantenga actualizada, socializada y se disponga en lugar de acceso para las partes interesadas, así mismo contar con los registros y/o evidencias
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA- Monitoreo anual del proceso de tratamiento de aguas residuales para entrega a la autoridad ambiental	PROCESO DE PTAR (DIVA Y SANTUARIO)	Falta de presupuesto, falta de planeación	No realizar la contratación para realizar el monitoreo al proceso de tratamiento de aguas residuales											4		Incluir esta actividad en el presupuesto anual de las PTAR	Jefe de Planta, Coordinador ambiental y Jefe de Planeación	enero de cada año	cumplimiento anual de la actividad (PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO)	Economicos	Anual	Se realizo contrato No 126-2021 de mantenimiento para garantizar la operación de la PTAR el santuario.	Riesgo controlado
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA - Entrega de información a las autoridades ambientales y entes de control	Planillas de control utilizadas a diario en la parte operativa de la planta	No tener actualizada la información	Hallazgos administrativos y/o disciplinarios por no presentar la información a tiempo											3		Consolidar la información en los tiempos indicados	Coordinador de planta y Jefe de planta	finales de cada mes	anual según solicitud del ente o autoridad competente	Humanos y tecnológicos	Anual	En la PTAP se llevan registros diarios de información sensible	Se recomienda mantener la actividad continua y contar con las evidencias para el momento en que sean requeridas

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA - Mantener el archivo de las plantas de acuerdo a los lineamientos institucionales en gestion documental	Generacion de informacion documentada, diaria	Falta de tiempo para la realización de la actividad y personal transitorio	Desorden y extravío de la información documentada y que no se encuentre a disposición inmediata															12	MODERADO	Solicitar apoyo para realizar esta actividad a la Dirección Administrativa y Financiera	Jefe de Planta	enero de cada año	al cierre anual (diciembre)	Humanos y economicos	Mensual	Se socializará en el próximo Comité para el archivo de las Plantas	Se recomienda dar avance a esta actividad y mantener las evidencias de las decisiones tomadas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA - Entregar información periodica de tipo operativo, administrativo, mantenimiento y calidad de los efluentes de la planta	Proceso diario de las plantas, necesidades, imprevistos y demás	Falta de interes personal en mantener al día la información, falta de ayudas y herramientas tecnológicas	Falta de control en la operación completa de las Plantas por parte del Jefe de las Plantas	1														3	INSIGNIFICANTE	Mantener motivado al personal y gestionar las herramientas y ayudas tecnológicas como impresora e internet que faciliten la realización y envío rapido de los informes	Director de Operaciones (gestión) - Jefe de Planta (enviar información)	al inicio de cada mes	al final de cada mes	Humanos, tecnologicos y economicos	Mensual	Se socializará en el próximo Comité para el archivo de las Plantas	Se recomienda dar avance a esta actividad y mantener las evidencias de las decisiones tomadas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA - Asistencia a capacitaciones, reuniones y comités	Gerencia y Direcciones encargadas	Falta de programación para asistencia (falla en la comunicación interna de los departamentos) fallas en la inclusión y en algunas ocasiones descentralizar las actividades para cubrir a todos los trabajadores de las plantas	Falta de información y conocimiento de las decisiones y lineamientos o normativas al interior de la empresa por falta de divulgacion e interaccion															5	ALTO	Incluir que se hagan ciertas capacitaciones, reuniones y/o comités en las plantas de trabajo y/o dividir en grupos de trabajo en horarios adecuados	Director de Operaciones- Talento Humano y SST	al realizar el cronograma de actividades	final de ejecucion del cronograma de actividades	Humanos	Bimensual	Se cita al personal a reuniones en sala de juntas ver planillas de capacitación TH y SST	Se recomienda mantener las evidencias en el momento en que sean requeridos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA - Implementar las disposiciones y lineamientos de la empresa en materia de SST	Gerencia y Direcciones encargadas	Falta de información de las disposiciones legales y de la empresa en materia de SST. Falta de entrega de EPPS y capacitaciones en SST	Materializacion de accidentalidad laboral y/o enfermedades laborales, incapacidades y pérdidas economicas y humanas															4	ALTO	Involucrar mas al personal en capacitaciones y controles de SST. Entregar a tiempo los EPPS y capacitar en su uso	Director de Operaciones- Talento Humano y SST	al realizar el cronograma de actividades	final de ejecucion del cronograma de actividades	Humanos y economicos	Mensual	Se cita al personal a reuniones en sala de juntas ver planillas de capacitación TH y SST	Se recomienda mantener las evidencias y registros en el momento en que sean requeridos. Así como las evidencias de las entregas de epps relacionados y asistencias a capacitacion para uso adecuado de los mismos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA - Activar los planes de contingencias de las PTAR	Actualización de planes de contingencia	Falta de actualización y divulgación del plan de contingencias. Falta de disponibilidad del personal para eventos de emergencia	Daño en los equipos y en general en el proceso															5	ALTO	Mantener actualizado el plan de contingencias de las PTAR y capacitar al personal en acciones para ponerlo en marcha, así mismo para todo tipo de emergencias	Jefe de Planta	Junio	Agosto	Humanos	Anual	Para el mes de julio se actualizo el plan de contingencia del servicio de alcantarillado en el cual se encuentra la PTAR el santuario y este fue cargado debidamente a la plataforma SUI de la SSPD	Se sugiere que la documentacion se mantenga actualizada, socializada y se disponga en lugar de acceso para las partes interesadas

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAR SANTUARIO/DIVA- Coordinar la consecucion de recursos necesarios para la operacion y mantenimiento de las plantas (suministros, personal, piezas y repuestos y demás equipos necesarios para inicio preventivo	Informes y solicitudes enviadas a la Dirección encargada	Detencion operativa y administrativa del funcionamiento adecuado de las PLANTAS	La no entrega a tiempo de los insumos y recursos solicitados												4						5	20	ALTO	Dar la importancia a las necesidades y requerimientos de la planta. Priorizar	Director de Operaciones	constantemente	constantemente	Humanos, tecnologicos y economicos	Mensual	Se atiende las necesidades y requerimientos de la Plantas entregando a tiempo los insumos y recursos solicitados por los Jefes y Coordinadores. _ evidencia en los ordenes de servicio de almacén.	Se recomienda mantener las evidencias de manera adecuada y presta para el momento en que se requiera dicha información
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ACUEDUCTO - Suspensiones del servicio	Mantenimientos preventivos - Coordinación entre Planeación y ejecución Operativa - Presupuesto	Falta de programación de obras y empalmes de redes. Generación elevada de daños. Falta de mantenimiento preventivo. Falta de equipos, maquinaria, herramienta, personal e insumos	Superar el plazo establecido por la Superintendencia (6 días al año por sector). Sanciones												4						5	20	ALTO	Realizar planeación y coordinación con obras para mantenimientos preventivos. Contar con los proveedores de equipos, materiales y demás con el fin de acceder pronto a la realización de la actividad. - Abrir crédito con proveedores diversos	Director de Operaciones y Jefe de Planeación - Dirección Administrativa y Financiera	al inicio de cada mes	al final de cada mes	Humanos y economicos	Mensual	Dicha programación no se ha realizado de forma mensual, sin embargo, si se ha articulado los empalmes e intervenciones en las redes de acueducto para la programación de las suspensiones y acompañamientos	Se recomienda dar avance a la planeación preventiva
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ACUEDUCTO - instalación de medidores	Stock de medidores, condiciones claras de garantía con los proveedores, seguridad en las zonas	Información errada por parte de los usuarios, sitio no adecuado para la instalación, Delincuencia común	Que los medidores no se instalen, que sean hurtados, que presenten fallas.												3						3	9	MODERADO	Establecer controles de inventario de medidores, Refuerzo en la seguridad (cooperación con POLNAL). Claridad en las condiciones de garantía con los proveedores y con los usuarios (documento físico). Establecer un mecanismo para adecuación de espacios y acometidas para la correcta instalación de medidores para que sean cobrados y/o cargados a la factura.	Director Administrativo y financiero - Coordinador de Redes - Polnal - Proveedores	al inicio de cada mes	al final de cada mes	Humanos y economicos	Mensual	En el proceso de compra se es asignado el número de medidor correspondiente para cada usuario de acuerdo el inventario y tabla de control generado en base al inventario, el cual se solicita por medio de nota interna al área de almacen	Se recomienda mantener el control y las evidencias generadas.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ACUEDUCTO - Pruebas Geofono	Redes internas de las viviendas de los usuarios	Condiciones físicas o locativas del inmueble y/o de las redes	Resultados errados o insatisfactorios que generen la devolución del dinero al usuario												5						4	20	ALTO	Garantizar la calibración de los equipos y mantenimientos. Capacitar al personal que realiza la prueba y verificar condiciones externas previas a la prueba (principalmente nocturnas)	Coordinador de redes - Proveedor	al iniciar el año / en el momento de realizar las pruebas	a final de año/ al terminar la prueba	Humanos y economicos	Anual	reduccion de reclamacion por insatisfaccion del servicio. Solo se ha realizado una devolucion dentro del semestre	Se recomienda mantener las certificaciones de la calibración de equipos y las evidencias de la capacitación al personal, de acuerdo con lo plasmado en el presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ALCANTARILLADO - Mantenimientos preventivos de las redes de alcantarillado	Imprevistos que afectan el desarrollo del cronograma anual establecido	obstrucciones en las redes, fallas, mal funcionamiento del sistema, daños estructurales	No realizar el mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado												5						5	25	ALTO	Contar con el personal operativo suficiente con el fin de atender los imprevistos sin descuidar la planeación de la actividad anual	Coordinador de Redes - Director Operativo	constantemente	constantemente	Humanos y economicos	Trimestral	contratación de personal de planta articulado a la coordinacion de redes para el servicio de acueducto y alcantarillado	Se recomienda continuar con el personal necesario para dar cumplimiento a la planeacion de las actividades anuales.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ALCANTARILLADO - Pruebas de Anilina	Redes internas de las viviendas de los usuarios	Condiciones físicas o locativas del inmueble y/o de las redes	Resultados errados o insatisfactorios que generen la devolución del dinero al usuario												4						5	20	ALTO	Sugerir al usuario la contratación directa de la prueba con el fin de bajar costo y responsabilidad a a la empresa	Atencion al Ciudadano	constantemente	constantemente	NA	Mensual		NO SE REPORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ALCANTARILLADO - Entrega de información a los entes de control	Acumulación de actividades en el área	Reportes negativos que afecten el posicionamiento de la empresa	Entrega extemporanea de la información solicitada por los entes de control												5						3	15	ALTO	Alimentar de forma periodica la información de acuerdo a las eventualidades generadas. Falta de apoyo humano capacitado para la entrega de la informacion veraz y a tiempo	Coordinador de Redes	constantemente	constantemente	Humanos	Mensual	Se alimenta mensualmente la información de acuerdo a las eventualidades generadas, reportando la información al sistema SUI de la SSPD	Se recomienda mantener la continua ejecución de la presente actividad con el fin de controlar el riesgo

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MACANEO Y PODA - Corte, poda y macaneos	Guadañas	Responsabilidad en el tercero de realizar mantenimiento preventivo	Falta de mantenimiento a los equipos para el desarrollo de la actividad de poda y macaneos												2										5	10	MODERADO	Capacitar y sensibilizar al trabajador en el uso adecuado e inspección previa al equipo de trabajo. Exigir al contratista el mantenimiento preventivo de los equipos	Tecnico Operativo Limpieza Urbana - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Diariamente se instala el personal en el área de trabajo asignada conforme al cronograma de mantenimiento de zonas verdes, dando al inicio de esta, las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y de la seguridad personal, seguidamente se procede a la inspección del equipo de trabajo que será utilizado en área, verificando que cumpla con los requerimientos y mantenimiento respectivo.	Se recomienda mantener las evidencias y registros en el momento en que sean requeridos. Así como las evidencias de las asistencias a capacitación para uso adecuado de los mismos	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MACANEO Y PODA - Corte, poda y macaneos	Polisombra de bajo calibre	Responsabilidad del contratista en implementar el insumo adecuado para la actividad	Accidentes por ruptura del material para cubrir en el momento de la poda y macaneos																								ALTO	Exigirle al contratista el insumo adecuado para la actividad con un calibre mayor	Tecnico Operativo Limpieza Urbana - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Diariamente se verifica que el contratista suministre el total de los insumos (Gasolina – Aceite – Cuchillas – Cortinas – Sacas – Nailon) necesarios para el mantenimiento total del área a intervenir.	Se recomienda mantener las evidencias de estas actividades para el momento en que sean requeridos.	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MACANEO Y PODA - Corte, poda y macaneos	Personal poco motivado y sin capacitación	Responsabilidad del contratista en sensibilizar, capacitar, motivar y dotar al personal para la realización de la actividad	Actividades insatisfactorias y baja de motivación en el desarrollo de la actividad por parte del personal contratado																								ALTO	Exigir al contratista un seguimiento del personal con el fin de identificar el factor antimotivacional que genera mal desarrollo de las labores y un ambiente laboral no apto	Tecnico Operativo Limpieza Urbana - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Atendiendo que nos encontramos en la ejecución de un contrato que inicio el 10/09/2021, a la fecha no se ha observado desmotivación alguna por parte del personal, por tanto, no ha sido necesario realizar tal seguimiento.	Se recomienda realizar seguimiento con el fin de identificar la presencia temprana del factor de riesgo	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	BARRIDO: Barrido de áreas públicas	Personal que desarrolla la labor	No uso de EPPS y falta de conocimiento en el mantenimiento y uso	Accidentes en el personal y presencia de enfermedades laborales												2													BAJO	Verificar que se les entregue el EPP y que sean usados. Capacitar en el uso y manenimiento adecuado del EPP	Auxiliar Administrativo - Barrido - Contratista	diario	diario	Humanos, economicos	diaria	Diariamente se supervisa de manera visual, que el personal asignado a las diferentes rutas de Barrido, cuente y utilice de manera correcta los elementos de EPP, así mismo, se le dan las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y de la seguridad personal.	Se recomienda mantener las evidencias y registros en el momento en que sean requeridos. Así como las evidencias de las entregas de epps relacionados y asistencias a capacitación para uso adecuado de los mismos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Rutas de recolección	Falta de tolerancia y prudencia de los motociclistas en la ciudad	Accidentes de tránsito al personal													3												MODERADO	Mantener las rutas nocturnas. Aumentar las cintas reflectivas y luminarias en los vehículos. Adoptar la cámara de reversa en los vehículos recolectores. Afianzar las cintas reflectivas en la dotación del personal.	Aux. Administrativo - Apoyo Recolección y Contratista	trimestral	trimestral	Humanos, economicos	Trimestral	En cuanto la recolección A la fecha nose a realizado ninguna delas acciones correctivas. LAS RUTAS NOCTURNAS SE SIGUEN REALIZANDO	Se recomienda cumplir con lo plasmado en el plan de acción para controlar el presente riesgo.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Vía pública nacional	Ubicación inapropiada de posta de la luz que impide la visibilidad del conductor. Imprudencia de los conductores y exceso de velocidad por ser una vía nacional	Accidentalidad al entrar y salir de vehículos del parqueadero																									ALTO	Trasladar el sitio de parqueadero	Gerente	anual	anual	Economicos	Anual	A la fecha no se ha ejecutado las gestiones al respecto	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Cobertura en programa social por parte de la administración municipal	Falta de control de los habitantes de calle algunos consumidores.	Accidentes ocasionados por los recicladores informales																									ALTO	Gestionar con la POLNAL y con la administración municipal el acompañamiento en sectores de alta vulnerabilidad	Gerente	semanal	semanal	Humanos	semanal	A la fecha no se ha ejecutado las gestiones al respecto	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Presupuesto	Falta de Mantenimiento Preventivo	Parque automotor averiado o con fallas mecánicas																									ALTO	Realizar programación de mantenimiento preventivo anual y presupuesto. Inspeccionar diariamente los vehículos previo a la ruta	Contratista	ANUAL Y DIARIO	ANUAL Y DIARIO	Humanos, economicos	Anual y diario	De acuerdo al parque automotor con el que cuenta la empresa actualmente, es difícil que se puede progmaar un mantenimiento preventivo, por lo tanto la mayoría de veces se hace necesario realizar mantenimiento correctivo	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener los registros o evidencias de inspección diaria para el momento de ser requeridos

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Vehículo de recolección	Daño en tanque del vector - por uso	Derrame de lixiviados													3					5	15	ALTO	Tener vehículos en para uso de emergencias- Programa de Mantenimiento Preventivo	Contratista - Gerente - Director Operativo	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	anual	La empresa actualmente cuenta con el parque automotor justo para el cumplimiento de las rutas, por lo tanto no contamos con vehículos adicionales para programar dichos procedimientos, sin embargo cuando hay oportunidad de poder realizar mantenimiento preventivo se ajusta las rutas para poder sacar el vehículo de operación y poder realizar dicho mantenimiento, utilizando para ello las tres volquetas y el vehículo tipo turbo para casos de emergencia.	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Falta de apoyo POLNAL	Delincuencia común	Hurtos al vehículo en rutas específicas (sevilla y ruta la mesa - la carcel)													3					5	15	ALTO	Mantener el control por GPS. Capacitar al personal en manejo defensivo y autocuidado	Contratista - Director Operativo	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	anual	Se realiza control diario por GPS a los vehículos de tenencia de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos a través del contrato No 025-2021, así mismo diariamente se le dan las recomendaciones para el uso adecuado del material de trabajo y de la seguridad personal	Se recomienda mantener las evidencias en el momento en que sean requeridos.
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	ASEO: Recolección de residuos sólidos y disposición final	Viviendas del municipio - usuarios	Falta de separación adecuada de los residuos sólidos	Accidentes del personal en la realización de la actividad (caídas, punzadas con agujas o material cortopunzante, cortadas, machucones)													4					5	20	ALTO	Campañas de sensibilización para separación de residuos sólidos.	Contratista - Director Operativo	trimestral	trimestral	Humanos, economicos	Trimestral	Durante las jornadas denominada "Piedecuesta una Ciudad limpia para la gente" se realiza campaña de sensibilización en la separación de residuos sólidos, el buen uso del sistema de alcantarillado, el ahorro del agua y se ejecutan actividades para eliminación de puntos críticos, dejando constancia de ello mediante actas firmadas por la comunidad y el funcionario de cultura ciudadana	Se recomienda mantener las evidencias en el momento en que sean requeridas
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MANTENIMIENTO - PTAR SANTUARIO / DIVA: Tratamiento de agua residual	Presupuesto	Falta de Mantenimiento Preventivo de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos.	Detención del proceso de tratamiento de agua residual. Multas por motivos ambientales.													4					4	16	ALTO	Realizar programación de mantenimiento preventivo anual el cual incluye presupuesto, repuestos, suministros personal, y herramientas	Director operativo - Coordinador de mantenimiento	ANUAL Y DIARIO	ANUAL Y DIARIO	Humanos, economicos	Anual y diario	Actualmente se está realizando estudios técnicos para la recopilación de la información necesaria para elaboración del Plan de Mantenimiento de la Planta.	Se recomienda cumplir con lo estimado en la normatividad vigente y realizar los programas y planes preventivos, así mismo mantener las evidencias de la actividad ejecutada
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MANTENIMIENTO - PTAP - LA COLINA: Producción de agua potable	Presupuesto	Falta de Mantenimiento Preventivo de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos.	Detención del proceso de producción de agua potable para el municipio de Piedecuesta.													4					4	16	ALTO	Realizar programación de mantenimiento preventivo anual el cual incluye presupuesto, repuestos, suministros, personal, y herramientas	Director operativo - Coordinador de mantenimiento	ANUAL Y DIARIO	ANUAL Y DIARIO	Humanos, economicos	Anual y diario	Se realizó plan metrologico del laboratorio, donde se incluyó el cronograma de mantenimiento del laboratorio.	Se recomienda mantener la documentación de facil acceso a las partes interesadas y las evidencias y/o registros para el momento en que sean requeridos
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	MANTENIMIENTO - PTAP - LA COLINA: Producción de agua potable	Presupuesto	Falta de Mantenimiento Preventivo de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos. Falta de un equipo de atención inmediata de averías presentadas por desastres naturales en la captación y dearenado.	Detención del proceso de producción de agua potable para el municipio de Piedecuesta.													2					5	10	MODERADO	Estructurar en el plan de contingencia de PTAP el equipo y procedimientos para la atención de desastres naturales.	Gerente - Director de operaciones	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	SEMESTRAL	Para el mes de julio se actualizo el plan de contingencia del servicio de acueducto en el cual se encuentra la PTAP la Colina y este fue cargado debidamente a la plataforma SUI de la SSPD	Se sugiere que la documentacion se mantenga actualizada, socializada y se disponga en lugar de acceso para las partes interesadas, así mismo contar con los registros y/o evidencias
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	AMBIENTAL - PTAP LA COLINA: Producción de agua potable	Oferta/demanda/infraestructura de captación	Escasez o dificultad para acceder a recursos naturales para la prestación de los servicios o el crecimiento futuro de los negocios	Disminución del rendimiento hídrico. Pérdida de la capacidad de regulación. Aumento de la cantidad de sedimentos y algas. Aumento en los costos de operación. Pérdida de recaudo en tarifa. Racionamiento de los circuitos atendidos. Afectación de la calidad del agua de la fuente abastecedora.													2					5	10	MODERADO	Evaluación de oferta/demanda/infraestructura de captación, Mesas interinstitucionales de calidad del agua. Acciones de protección hídrica en cuencas y diálogos por la custodia del Agua en páramo de Santurbán. Convenios con Corporaciones regionales ambientales. Conservación de bosques. Restauración y reforestación. Prácticas y usos sostenibles. Modelación de cuencas.	Gerente - Director de operaciones - Director de Planeación	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	SEMESTRAL	A la fecha no se ha ejecutado las gestiones al respecto	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	AMBIENT AL - PTAP LA COLINA: Producción de agua potable	Operativo	Evento natural que afecte la operación de la PTAP	Lesiones personales / muerte de empleados y contratistas. Daños materiales. Pérdidas financieras. Interrupciones en la prestación del servicio. Afectación de la reputación e imagen. Generación de impactos ambientales. Afectación de comunidades o infraestructura. Multas y demandas.											2										5	10	MODERADO	Iniciativa de Continuidad del Negocio. Gestionar la mitigación y adaptación al Cambio Climático	Gerente - Director de operaciones - Director de Planeación	ANUAL	ANUAL	Humanos, economicos	SEMESTRAL	A la fecha no se ha ejecutado las gestiones al respecto	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina-Vista de Inspección, notificación de solicitud y/o gestión ambiental	Eventos naturales o antrópicos que alteren la calidad del agua y el comportamiento de la cuenca de abastecimiento.	Ausencia de alarmas tempranas automatizadas y en planta, de cualquier tipo de alteración analítica en la calidad del agua ó aumento considerable del nivel del río (avenidas torrenciales).	Desabastecimiento o intoxicaciones por alteraciones de la calidad del agua en el municipio a causa de descarga sustancia química tóxica o letal no detectada en planta ó por afectación de la infraestructura de la bocatoma ante una fuerte creciente.																				5	25	ALTO	Crear convenios inter administrativos con entidades o autoridades ambientales tales como la CDMB, el AMB y demás que conlleven a la instalación de alertas tempranas en nuestra cuenca de abastecimiento.	Gerencia, Director Operativo y Coordinador Ambiental	Que la definan los profesionales a cargo según su agenda	Que la definan los profesionales a cargo según su agenda	Humano, tecnológico, físico y Económico	continuo	Actualmente, existe una estación de alertas tempranas en la bocatoma, instalada por el contratista ACERTA, mediante convenio entre el acueducto metropolitano de Bucaramanga y el área metropolitana de Bucaramanga. La información que genera esta estación, es direccionada a un servidor del acueducto metropolitano de Bucaramanga, y se estima que rebote dicha información al centro de comando del área metropolitana de Bucaramanga, el cual está ubicado en Neomundo y así, todas las entidades interesadas en la información de la estación, puedan acceder a ella.	Se recomienda realizar seguimiento por parte de la Dirección de Operaciones al convenio vigente con el fin de tener la información de alertas tempranas oportuna.	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina - Notificación y cumplimiento	Mantenimiento correctivo no ejecutado en punto de captación - Bocatoma.	No reposición a la fecha de 5 metros de tramo de rejilla de captación en la Bocatoma. Rejilla que tiene como función permitir la captación de agua cruda evitando el paso de material sólido mayor a 5 mm y por ende daños en todo el sistema de aducción primaria principalmente.	Ruptura de aducción primaria de 22", el taponamiento frecuente de la cámara de captación y el funcionamiento incorrecto de los tanques desarenadores por sobrecarga de material sólido mayor a 5 mm.																				5	25	ALTO	Re poner, instalar y anclar de forma muy segura y resistente los 5 tramos de rejilla faltantes a la fecha en el punto de captación de la Bocatoma.	Gerencia, Jefe de Planeación y Director Operativo.	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Los 5 tramos de rejilla faltantes en el punto de captación de la Bocatoma, ser realizado en la vigencia 2020, mediante contrato suscrito No. 070-2020	Riesgo controlado	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina - Notificación y cumplimiento	Mantenimiento correctivo no ejecutado en tanques desarenadores - Bocatoma.	No intercambio a la fecha de compuerta de desagüe de 16" del tanque desarenador que abastece de agua cruda la aducción de 18" hasta la PTAP.	Desprendimiento total de la compuerta de desagüe lo que generará el desabastecimiento del 70% de agua cruda en la PTAP y por ende la suspensión del servicio en el municipio.																				5	25	ALTO	Re cambiar esta compuerta por una de más diámetro de tal forma que el proceso de desagüe y desarenado en esta estructura de vital importancia para garantizar el abastecimiento sea eficiente.	Gerencia, Jefe de Planeación y Director Operativo.	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Que la defina el profesional encargado según su agenda	Humano y Ecoómicos	continuo	Según contrato No 112-2020 se realizó la reposición de la compuerta de desagüe por una de 22 " de del tanque desarenador que abastece de agua cruda la aducción de 18" hasta la PTAP.	Riesgo controlado	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina-Notificación y cumplimiento	No cumplimiento de lo dictaminado en el numeral 2 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007.	No lavado mínimo 2 veces al año de los 3 tanques de almacenamiento y retrolavado de la PTAP La Colina así como los de distribución, tanque cantera, cra.15 y demás.	Afectaciones en la calidad del agua contenida en dichos tanques que suministran de agua para consumo humano al municipio de piedecuesta por alteración de los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos que evalúan mediante la resolución 2115 de 2007 la calidad del agua ofertada.																				5	25	ALTO	Requerir mediante oficio a la Gerencia y la Dirección Operativa el cumplimiento del lavado semestral de los tanques mencionados según lo exige el decreto 1575 de 2007. Solicitando adicionalmente, la adquisición de los materiales y logística necesaria para la ejecución de esta actividad (manguera tipo bombero, accesorios, implementos de lavado, etc.).	Jefe PTAP La Colina	Mayo 25 de 2020	Depende de si Gerencia y la Dirección Operativa aprueban la solicitud y garantizan la logística requerida.	Humano y Ecoómicos	continuo	Durante la actual vigencia, el lavado de los 3 Tanques de Almacenamiento de la PTAP La Colina y los 2 Tanques externos (Cantera y Cra 15) se ha venido cumpliendo acorde a lo estipulado por la normatividad.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	PTAP La Colina-Notificación y cumplimiento	No cumplimiento de lo dictaminado en el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 y la Resolución 2115 de 2007.	No realización del control de calidad en el laboratorio de la PTAP La Colina de las características fisicoquímicas y microbiológicas que determina la resolución 2115 de 2007 y en las frecuencias dictaminadas allí. Igualmente, la no mejora del laboratorio y/o cumplimiento del plan de mejoramiento de 2019 establecido para el laboratorio en términos de infraestructura, SG-SST, especificaciones técnicas, SGC, entre otros.	Hallazgos negativos por parte de la Secretaría de Salud Departamental o Municipal como autoridades ambientales y/o investigaciones, multas o pérdidas de demandas por usuarios, veedores o la SSPD ante el incumplimiento de la ley y/o especificaciones técnicas del laboratorio de calidad de la PTAP La Colina que finalmente pueden conllevar al cierre del mismo.																				5	25	ALTO	Notificar mediante oficio a la Gerencia y la Dirección Operativa los ensayos que no se estén ejecutando en el laboratorio de calidad de la PTAP, así como los motivos y requerimientos pertinentes para dar solución a dicha situación. Adicionalmente, notificar e insistir en la urgencia y necesidad de ejecutar los diseños que quedaron establecidos para la mejora del laboratorio y los cuales son parte contractual del contrato de obra N. 122 -2018 - "Optimización y ampliación de la PTAP La Colina", como inversión que garantiza la remodelación, mejora, certificación y acreditación del laboratorio acorde a la misión y visión de la empresa.	Jefe PTAP La Colina	Mayo 25 de 2020	Depende de si Gerencia y la Dirección Operativa aprueban la solicitud y garantizan la logística requerida.	Humano y Ecoómicos	continuo	La gestión y el compromiso que el actual Gerente y Director Operativo han tenido con el Laboratorio ha permitido que a la fecha, se estén realizando la totalidad de ensayos tanto fisicoquímicos como microbiológicos exigidos por la normatividad.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado	

MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - CARACTERIZACION DE AGUAS RESIDUALES	CONTRATACION INOPORTUNA	Presupuesto para la contratación. Solicitud fuera de tiempo. El monitoreo o caracterización debe ejecutarse en temporadas de sequía y no de altas precipitaciones.	Aumento en los factores regionales de tasas retributivas Desconocimiento de la calidad del tratamiento de aguas residuales													5	20	ALTO	La Coordinación ambiental solicitará a la Dirección encargada la contratación oportuna de un laboratorio certificado por el IDEAM para ejecutar el monitoreo de aguas residuales de las diferentes plantas de tratamiento de la entidad cada año.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Financiero	Bimestral	La empresa tiene hasta el 31 de Diciembre de cada año para realizar la respectiva contratación.	Se recomienda dar cumplimiento a lo contemplado en la normatividad vigente y en el presente plan de acción	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - SUCCION Y LAVADO A PRESION AMBIENTALES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS A TIEMPO	No informar a tiempo la necesidad de realizar mantenimiento preventivo o correctivo. No llevar control de las horas de uso del equipo. No informar al operador o conductor sobre sus obligaciones.	No contar con el equipo para atención de emergencias o solicitudes.														6	BAJO	La Coordinación ambiental socializará al encargado de operar el equipo sus obligaciones como responsable de parte del procedimiento.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Humanos y Físicos	Trimestral	Esta responsabilidad fue delegada a la coordinación de redes desde el pasado mes de marzo de 2021.	Se recomienda cumplir con lo establecido en el procedimiento para tal fin y mantener las evidencias	
MISIONAL	DIRECCION TECNICA Y OPERATIVA	COORDINACION AMBIENTAL - ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - JORNADAS AMBIENTALES	COMUNICACIÓN PROGRAMACIÓN	DE No socializar la programación con las áreas de apoyo para la ejecución de las jornadas ambientales	Incumplimiento de compromisos														3	INSIGNIFICANTE	La coordinación ambiental programará las actividades de jornadas ambientales, con aprobación de Gerencia para evitar inconsistencias o incumplimientos.	Coordinación ambiental	may-20	dic-20	Humanos	Mensual	La actividad se viene programando directamente desde la Gerencia de la entidad. De igual forma, desde el pasado 7 de agosto, no se realiza por motivos del cierre inminente del relleno sanitario el carrasco.	SE recomienda mantener las evidencias de las actividades ejecutadas	
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA - TESORERIA - REGISTRO COMPROBANTES DE EGRESO (PAGO PROVEEDORES)	Error humano de digitación	Soportes de contabilidad mal elaborados, o que no corresponden con las cuentas correctas del pasivo	Poca confiabilidad en la información financiera, puede presentarse naturaleza contraria en las cuentas contables.														5	20	ALTO	Minuciosa revisión de las causaciones generadas en los departamentos de Contabilidad y Tesorería	Contador y Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Cumplimiento del 100% de revisión de los comprobantes de egresos vs registros causados en el comprobante general y revisión de saldos de cuentas auxiliares para evitar saldos de naturaleza contraria.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA - TESORERIA - REGISTRO COMPROBANTES DE EGRESO (PAGO PROVEEDORES)	Pagos no aplicados inmediatamente por el banco a los proveedores	Soportes de las transferencias que aparecen pendiente de respuesta	Contabilización de un pago que puede no quedar aplicado en la fecha indicada. Doble contabilización de un mismo pago														4	4	ALTO	Imprimir los soportes de las transferencias que digan "pago exitoso"	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Cumplimiento del 100%, Impresión de soportes de pago exitoso y revisión en el momento de la generación del comprobante de egreso y de la revisión diaria.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA - REGISTRO COMPROBANTES DE EGRESO (PAGO PROVEEDORES)	Impresión equivocada de la transferencia	Soportes de la transferencia que no indican la cuenta de la cual sale el dinero	Contabilización de la cuenta equivocada de un pago, lo cual genera errores en la información financiera de la empresa.														4	3	MODERADO	Imprimir los soportes de las transferencias donde se evidencie claramente la cuenta de la cual sale el dinero.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Cumplimiento 100%. Imprimir los soportes de las transferencias donde se evidencie claramente la cuenta de la cual sale el dinero, y se registra manualmente en el soporte impreso las cuenta afectada.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- CONSERVACION DE LOS EGRESOS (PAGO PROVEEDORES)	Perdida de los comprobantes de egreso	Prestamos deliberado de los comprobantes de egreso junto con los soportes de pago	Perder los documentos originales que soportan el pago que se realizó											5	20	ALTO	No prestar los documentos originales a ningun area de la empresa en caso de ser indispensable debe hacerse por medio de solicitud escrita, responsabilizandose del documento el jefe del area que lo solicite.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Cumplimiento 100%. Imprimir los soportes de las transferencias donde se evidencie claramente la cuenta de la cual sale el dinero, y se registra manualmente en el soporte impreso las cuenta afectada.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado	
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- VENTAS DE AGUA EN BLOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACION)	Que no sea claro el valor consignado.	Diligenciamiento inadecuado de la consignacion y la copia respectiva	Registrar un valor que no corresponde con lo que ingresó al banco.												4	16	ALTO	Tener habilitado un usuario de consulta permanente en el portal bancario para verificar el valor cuando hayan este tipo de dudas.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Cumplimiento 100%. Se cuenta con tres usuarios (conciliaciones, Recaudo, Tesoreria) de consulta habilitados con ingreso al portal bancario para verificar el valor cuando hayan este tipo de dudas.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- VENTAS DE AGUA EN BLOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACION)	No poder crear el tercero para registrar la venta	Que la persona autorizada para crear terceros en el sistema no se encuentre presente en la empresa	Generar demoras e inconformidades en el cliente por el tiempo de espera para la elaboracion de la respectiva factura.												3	12	MODERADO	Permitir la creacion de terceros en el sistema a mas de una persona.	Contador	Diariamente	Diariamente	Humanos	Semestralmente	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- AGUA NO FACTURADA RUITOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACION)	No contar con la consignacion original	Que el cliente no haga llegar el original de la consignacion para realizar la factura de venta y esta se elabore con una imagen o con copia del extracto bancario	Doble contabilizacion de un mismo ingreso, error en la informacion financiera												3	12	MODERADO	Realizar facturas unicamente con soporte original de la consignacion	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- AGUA NO FACTURADA RUITOQUE (ACUERDOS DE PAGO VENTAS Y FACTURACION)	No poder identificar el usuario que cancela el servicio	Que los datos diligenciados en la consignación no correspondan con el usuario creado en el sistema de ARCOSIS.	Cargar el pago a la persona incorrecta												3	15	ALTO	Enseñarles a los usuarios de Ruitoque la forma correcta de diligenciar las consignaciones respectivas.	Jefe de Control y Perdidas	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	NO SE APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- INFORMES MENSUALES (RECAUDOS)	Inconsistencias en el sistema de ARCOSIS	Facturas registradas como de contado que en realidad no lo son, ejemplo Facturas al Municipio de Piedecuesta por concepto de Subsidios de los estratos 1, 2 y 3.	Error en los informes generados del sistema Arcosis con el que se registran los ingresos en GD												5	25	ALTO	Hacer algun tipo de mejora en sistema ARCOSIS para que no tome las facturas como de contado cuando en realidad no lo son y permita hacer los respectivos comprobantes de ingreso del dinero en el momento que se haga efectivo el pago.	Jefe de Sistemas	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	En el informe de: "LISTADO DE VENTAS DE OTROS PRODUCTOS " ya se realizaron mejoras de previsualización donde se adicionaron columnas para identificar las ventas de contado o financiadas. Adicionalmente el proceso de creación de facturas por cobro de subsidios no se esta llevando a cabo en el sistema Arcosis, solo se ingresan en GD, esto a decisión de las areas de Contabilidad y Tesoreria. Con esto se informa que este riesgo ha sido resuelto.	Riesgo controlado

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- INFORMES MENSUALES (RECAUDOS)	Inconsistencias en el sistema de ARCOSIS	Facturas anulada en el sistema de Arcosis, pero que las suma dentro de los ingresos del mes.	Error en el valor de los recaudos mensuales.														20	ALTO	Ejecutar auditorias a los informes que genera Arcosis para verificar que la informacion este cargada correctamente.	Jefe de Sistemas	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Por parte de Sistemas e Informática se hicieron las modificaciones y se ingresaron nuevos parámetros al informe con el fin de que la información consultada sea útil y cumpla con la veracidad. Con respecto a las acciones se considera que las áreas que analizan y revisan la información sean los encargados de auditar este informe.	Se recomienda llevar a cabo las auditorias y/o verificaciones plasmadas en el presente plan de acción y mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- REGISTRO DE RECAUDOS POR USUARIO	Fallas en los envios de los archivos de recaudo	Que el Banco no reporte oportunamente los recaudos efectuados por los usuarios.	Corte de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cobro de intereses por mora y error en el valor de la cartera real de la empresa por lo tanto error en la información financiera.														20	ALTO	Seguimiento diario de los saldos de las cuentas bancarias por parte del departamento de Recuados. (Conciliación diaria)	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Cumplimiento 100%, se sube pates diarios y se realiza seguimiento de los saldos de las cuentas bancarias por parte del departamento de Recuados. (Conciliación diaria)	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- REGISTRO DE RECAUDOS POR USUARIO	Subir un pago con comprobante traído por el usuario	Que el usuario haga llegar a la ventanilla de recaudos un soporte que no corresponde a un recaudo de la PDS y por error se suba el pago a ARCOSIS	Abonarle un dinero que en realidad nunca ingreso a un usuario y al mes siguiente emitir una factura por un menor valor que el real. Error en la información financiera.														15	ALTO	Verificar con la entidad bancaria ya sea por medio del portal web o via correo electronico el ingreso del dinero antes de subirlo en caso que el soporte que trae el usuario no sea completamente claro.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos y Tecnologicos	Mensual	Cumplimiento 100%. Realizar facturas unicamente con soporte original del pago o constancia de transferencia. Adicionalmente, se imprime movimiento bancario para conciliar la información de cada pago recibido antes de subirlo y legalizar el registro	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- REGISTRO DE RECAUDOS POR USUARIO	Subir dos veces un mismo pago	Que lleguen dos veces el correo electronico donde envian el soporte de pago de un usuario.	Abonar dos veces el mismo valor a un usuario que solo ha realizado el pago normal de su recibo y crearle saldos a favor que no son verdaderos. Error en la información Financiera de la empresa.														15	ALTO	Antes de subir este tipo de pagos revisar el estado de cuenta del usuario y verificar la información registrada.	Coordinador Financiero	Diariamente	Diariamente	Humanos	Mensual	Cumplimiento 100%. Antes de subir los pagos la persona encargada de Recaudo, todos los dias revisa el estado de cuenta del usuario que efectivamente tenga valor a pagar	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- TESORERIA- CONCILIAR BANCOS	Alta rotación del personal	No conciliar los bancos correctamente, por falta de personal capacitado.	Determinar de forma incorrecta las partidas conciliatorias que originan hallazgos en las visitas de los entes de control.														20	ALTO	Establecer un proceso de selección del personal que se contrata para esta labor	Director Administrativo y Financiero	Cuatrenio	Cuatrenio	Humanos y Tecnologicos	Cuatrenio	En el proceso pre contractual se realiza un estudio previo con el fin de revisar los requisitos necesarios a nivel educativo, con el fin de contratar personal idóneo para la labor en mención.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	Uso de dispositivos de almacenamiento de información externos en los equipos de la empresa	Falta de implementación y socialización de la política de seguridad de la información ya aprobada por Junta Directiva a toda la empresa Piedecuestana ESP.	Pérdida de información por un error humano, un borrado accidental o provocado y violación a la confidencialidad de datos institucionales.														16	ALTO	Realizar una socialización al personal con acceso a un equipo de cómputo propiedad de la empresa Piedecuestana ESP con el fin de dar a conocer la Política de Seguridad de la Información de la entidad y hacer el seguimiento a su aplicabilidad.	P.U. Sistemas e Informática	jun-20	dic-20	Humanos	Semestral	Se realizó una encuesta a todos los trabajadores de la empresa Piedecuestana con el fin de saber cual es el conocimiento frente a la seguridad de la información y posterior al análisis del diagnóstico se diseñaron los controles de acceso asociados a la política de Seguridad y posteriormente se dará a conocer a los funcionarios.	Se recomienda completar la actividad sugerida en el presente plan de acción, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	Uso inadecuado y obsolescencia de los equipos de cómputo y demás dispositivos electrónicos de la empresa Piedecuestana ESP	Falta de procedimiento, control y asignación de responsabilidades a empleados a cargo de uno o más dispositivos electronicos dados para poder llevar a cabo su labor. El acelerado paso en la innovación de los equipos y la modernización de infraestructura y Nuevas Tecnologías en el mercado.	Pérdida de información, mal funcionamiento del dispositivo electrónico a causa de actualizaciones no soportadas y dada de baja del equipo por daño o culminación de su vida útil.														16	ALTO	Realizar una socialización del buen uso de los dispositivos electrónicos al personal de la empresa Piedecuestana ESP. Dar cumplimiento al cronograma de mantenimientos preventivos establecido por el área de Sistemas e Informática para el año 2020	P.U. Sistemas e Informática	jun-20	dic-20	Humanos, Fisicos	Anual	No se han adquirido equipos de cómputo para este año en curso. Los mantenimientos preventivos para el año 2021 ya se dio inicio.	Se recomienda mantener los registros y/o evidencias correspondientes al cumplimiento del cronograma descrito
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	No realizar Copias de Seguridad respectivo almacenamiento de los Sistemas de Información propiedad de la entidad.	Error en el procedimiento de copias de seguridad en el servidor por factores externos o humanos, entre otros. Disponibilidad de los recursos físicos para el almacenamiento de las copias de seguridad como CDs, discos de almacenamiento.	Pérdida de información por un error humano, un borrado accidental, provocado o por desastre natural.														12	MODERADO	Dar cumplimiento al procedimiento de copias de seguridad establecido por el área de Sistemas e Informática para el año 2020	P.U. Sistemas e Informática	may-20	dic-20	Humanos, Fisicos	Semestral	Las copias de seguridad para el año 2020 fueron realizadas y digitalizadas satisfactoriamente. Para el año 2021 las copias ya van a 30 Abril del año en curso.	Se recomienda mantener los registros y/o evidencias correspondientes al cumplimiento de la actividad planteada y salvaguardar la totalidad de la información
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SISTEMAS	Afectación operacional y pérdida de información de la sala de cómputo	Falta de controles adecuados para la condiciones ambientales y conservación de la información ante desastres naturales, actos mal intencionados y demás factores de riesgo. Falta de reglamentación y el cumplimiento de normas por parte del responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Pérdida de información provocado por las malas condiciones ambientales, desastre natural o actos mal intencionados. Afectación de las operaciones administrativas y financieras de la entidad														10	MODERADO	Implementar la reglamentación y el cumplimiento de normas por parte del responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Sala de Computo de la empresa Piedecuestana ESP.	P.U. Sistemas e Informática - Prof. SST	jun-20	dic-20	Humanos, Fisicos	Anual	Se cuenta con un extintor puesto por el área de SST con el fin de mitigar y prevenir incendios, pero se debe implementar un reglamento para la sala de computo.	Se recomienda completar la actividad planteada en el presente plan de acción, socializando el reglamento y/o normas para tal fin, contando con las evidencias correspondientes

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTABILIDAD: REGISTRO DE FACTURACION Y CONEXOS (AUX. CONTABILIDAD)	NO INCORPORAR TOTAL Y OPORTUNAMENTE LA TOTALIDAD DE LOS INGRESOS	NO REGISTRAR LOS INGRESOS POR FALTA DE INFORMACION DE LA PROCEDENCIA, TERCERO, CONCEPTO Y SERVICIO	INFORMACION DEBIL PARA LA TOMA DE DECISIONES								3								9	MODERADO	INSISTIR CON LOS RECEPTORES DE LA INFORMACION PARA QUE OPORTUNAMENTE ENVEN LA INFORMACION A CONTABILIDAD	CONTADOR, TESORESO, CARTERA	may-20	DIC. 2020	HUMANO Y DE SISTEMAS	mensual	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTABILIDAD: RECIBIR Y VERIFICAR DOC PARA CAUSACION DE CUENTAS	NO EXISTENCIA DE LA PROGRAMACION PARA ENTREGA OPORTUNA CUENTAS A CONTABILIDAD	LAS AREAS NO LOGRAN PERSUADIR A LOS CONTRATISTAS PARA QUE ENTREGEN EN FORMA OPORTUNA LAS CUENTAS DE MANERA QUE CONTABILIDAD TENGA OPORTUNIDAD DE REVISAR LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTAN	QUE SE COMETAN ERRORES INVOLUNTARIOS EN LAS CAUSACIONES Y NO HAY TIEMPO PARA SU CORRECCION								3								9	MODERADO	INSISTIR CON LAS AREAS EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS CON SOORTES A CONTABILIDAD CON MINIMO DOS DIAS DE ANTELACION A LA FECHA DE VENCIMIENTO	CONTADOR, DIRECCIONES ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y OPERACIONES	may-20	DIC. 2020	HUMANO	SEMANAL	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO: ELABORACION DE CDP (SOLICITUDS)	Afectacion de rubros que no correspondan con el objeto del gasto	errores involuntarios de imputacion al procesamiento de la informacion , falta de control	destinacion indebida de recursos , faltas disciplinarias								4								16	ALTO	Verificar que los datos reportados en la solicitud y en el certificado de disponibilidad, presupuestal cumplan con los requisitos presupuestales	profesional universitario presupuesto/director administrativo y financiero	may-20	dic-20	Humanos	Mensual	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción con el fin de que se materialice el riesgo.
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO: ELABORACION DE INFORMES SIA OBSERVA , SIA CONTRALORIA Y GRI (REPORTES INTERNOS Y EXTERNOS)	Reportes de informacion a los diferentes entes en las fechas posteriores a las definidas para cada caso o falta de informacion en su transmision	falta de socializacion de fecha de entrega de informes - ausencia de lineamientos internos para direccionamiento de informes	sanciones por entes de control								2								8	MODERADO	hacer seguimieto a la programacion de reportes que se deben realizar durante la vigencia	profesional universitario presupuesto/director administrativo y financiero	01/05/2020	dic-20	Humanos	Mensual	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FINANCIERA- PRESUPUESTO: REGISTRO DE NIP, INGRESO DE SUBSIDIOS , CONVENIOS Y CREDITOS (REGISTRO DE INGRESOS CORRIENTES Y RECURSOS DE CAPITAL , POR CONCEPTO DE RECAUDOS ACUERDOS DE PAGO SUBSIDIOS CREDITOS Y CONVENIOS)	No incorporar de forma oportuna los ingresos	falta de gestion, falta de comunicacion, entre dependencias sobre la gestion de recursos con ocasion de convenios , creditos y subsidios .	Informacion inconsistente referente de recursos disponibles, sin registrarse presupuestalmente								3								9	MODERADO	gestionar soportes de ingresos - notas de tesoreria como herramienta de gestion	profesional universitario presupuesto/coordinador financiero	may-20	dic-20	Humanos	Mensual	Cumplimiento 100%, tesoreria entrega el registro de los ingresos a las áreas involucradas de manera inmediata al registro de ingresos por subsidios, créditos y convenios y mensualmente se envía el informe de ingresos por cupones y conexos a las dependencias.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO-NOMINA: Ejecución de la nómina durante los 12 meses del año 2020, con base en las novedades allegadas mensualmente y la aplicación de las normas legales vigentes.	Trabajo en equipo.	1. Que las Entidades externas no alleguen las novedades de descuentos de nómina a tiempo. 2. Ejecución de otras actividades de la oficina por parte del funcionario que liquida la nómina.	1.No recibir las novedades para realizar la nómina a tiempo. 2. No liquidar la nómina dentro del plazo estipulado en el mes para su pago en la fecha requerida.		3							4	12	MODERADO	Confirmar a las Entidades externas una fecha para recibo de novedades y dar prioridad a la realización, ejecución y presentación de la nómina.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	Durante esta vigencia, las nóminas se han venido liquidando y pagando dentro de los plazos y términos estipulados sin que se haya tenido inconveniente alguno con los funcionarios ni con las Empresas con las que se tienen libranzas u otras obligaciones.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO- NECESIDADES DE CAPACITACION: Ejecución de los 23 Temas de Capacitación planificados para el 2020, con base en la encuesta de necesidades de los Empleados.	Trabajo en equipo y planeación presupuestal y financiera.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los funcionarios para participar en el Plan de Capacitación y los diferentes temas. 2. No contar con los recursos financieros para la planeación y ejecución del Plan de Capacitación.	1. Baja participación de los Empleados en las capacitaciones. 2. La no ejecución de las actividades de capacitación de la Empresa, incumpliendo la normatividad vigente.		4							4	16	ALTO	Replantear la ejecución del Plan de Capacitación, modificando todos los temas, modo, forma, lugar y fecha de realización de las mismas debido a al tema coyuntural del Covid 19.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos y Financieros	Trimestral	Para la actual vigencia 2021, ha habido inconvenientes en el desarrollo y ejecución del Plan de Capacitación, por lo que para este último cuatrimestre, esperamos superar estos inconvenientes, retomar todos los temas y brindarlos a los funcionarios.	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO-INDUCCION Y REINDUCCION: Ejecución del programa de Inducción y Reinducción para los funcionarios nuevos y antiguos de la Empresa.	Trabajo en equipo.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los empleados nuevos y antiguos para participar de estos programas de inducción y reinducción.	1. Baja participación de los Empleados nuevos y antiguos en el programa de inducción y reinducción. 2. La no realización de estos programas incumpliendo con la normatividad legal vigente.		4							3	12	MODERADO	Replantear la ejecución del Programa de Inducción y Reinducción, modificando temas, modo, forma, lugar y fecha de realización de las mismas debido a al tema coyuntural del Covid 19.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	Este año 2021, hubo una mayor participación de los Funcionarios en el Programa de Inducción y Reinducción por que se inició un nuevo proceso con el Plan Estratégico de la Empresa con la nueva Política, objetivos, Misión, Visión, Mapa de riesgos y con la implementación del Código de Integridad, tema que se ha venido desarrollando dentro de la Empresa.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TALENTO HUMANO- SELECCIÓN Y VINCULACIÓN: Revisión y verificación de requisitos de los nuevos Funcionarios de Planta que van a laborar en la Empresa.	Trabajo en equipo.	1. Falta de interés y de tiempo de parte de los empleados competentes de la Oficina de Talento Humano para la revisión de requisitos de los nuevos funcionarios.	1. Nominar y posesionar funcionarios que no cumplan con los requisitos para los cargos. 2. No cumplir con la normatividad vigente.	2							4	BAJO	Motivar a los empleados de la oficina de Talento Humano para la ejecución de un excelente trabajo que redunde en beneficio de toda la Empresa.	Oficina de Talento Humano	Mayo 30 de 2020	Dic. 30 de 2020	Humanos	Trimestral	Durante la presente vigencia 2021, se ha dado cumplimiento estricto al Programa de Selección y Vinculación de Funcionarios tanto de Libre Nombramiento y Remoción como de Trabajadores Oficiales, dando aplicación a los formatos establecidos y verificando los requisitos con especial cuidado en cumplimiento de las normas externas e internas de la Entidad, con excelentes resultados.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado	
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SST	Falta de planeación en la Dirección.	No ejecución o dirección de presupuesto para el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Incumplimiento de la normatividad legal vigente que guía el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud mediante la implementación de Requisitos Mínimos. Resolución 0312 de 2019. Multas, sanciones e investigaciones	3						5	15	ALTO	Socialización del Presupuesto direccionado para dar respaldo al Plan de Trabajo Anual programado por el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Director Administrativo y Financiero / Profesional Universitario Seguridad y Salud en el Trabajo	feb-20	fe-21	Recurso Humano	Anual	Se realizó socialización del presupuesto del área de seguridad y salud en el trabajo SST. A la fecha el presupuesto se ha venido ejecutando conforme las necesidades del área.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes	
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SST	Falta de ejecución de programas planteados en el Área.	No planeación o programación de capacitaciones en temas relacionados. Ausencia de inspecciones en áreas locativas e identificación de peligros. No entrega de Elementos de Protección Personal ni seguimiento a los trabajadores verificando el uso adecuado de los mismos.	Accidentalidad y/o enfermedad laboral.	3						5	15	ALTO	Desarrollar el Plan de Acción dirigido por la Dirección Administrativa para llevar control de las actividades programadas y ejecutadas.	Profesional Universitario Seguridad y Salud en el Trabajo	abr-20	jun-20	Recurso Humano	Trimestral	Se realiza trimestralmente el Plan de Acción dirigido por la Dirección Administrativa y Financiera con el fin de llevar control del cumplimiento de actividades programadas versus ejecutadas.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes	
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECURSOS FISICOS - ALMACEN	Desactualización del Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles de la empresa	1. Falta de seguimiento al inventario de bienes. 2. Falta de reportes por parte de las partes implicadas. 3. Desconocimiento del procedimiento de inventarios.	1. Pérdida de Bienes Detrimen to Patrimonial. 2. Afectación de la información financiera.	3						3	9	MODERADO	listado con información del inventario en excel con su respectivo responsable	tecnico administrativo de almacen	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción	
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECURSOS FISICOS - ALMACEN	No suministro de Elementos Requeridos	1. Falta de recursos. 2. Falta de planificación.	1. Detención en las actividades por el no contar con los elementos necesarios para el mismo	2							3	6	BAJO	Solicitudes de Pedido	tecnico administrativo de almacen	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTO INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCION	Pérdida de Confidencialidad	Colaboradores que divulgan la información	Deterioro del clima laboral de la Entidad	2							3	6	BAJO	El personal de la dirección en todo momento respeta las obligaciones legales y contractuales de confidencialidad o no-revelación de información. Se socializara la confidencialidad de la información	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano	semestral	El personal de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos respeta las obligaciones legales y contractuales de confidencialidad, guiándose con el Código de Integridad.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCION	Incumplimiento de metas adscritas a la dirección	Falta de recursos y/o el no seguimiento de las metas	Incumplimiento de la misionalidad de la Entidad	2							3	6	BAJO	El director administrativo y financiero anualmente, con el fin de establecer las necesidades, para cumplir con los compromisos establecidos, solicita con la anticipación necesaria los recursos ante la gerencia. De igual manera durante la vigencia realiza el seguimiento a las actividades y compromisos establecidos.	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano	trimestral	La Dirección Administrativa y Financiera proyecta anualmente el presupuesto general de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, y trimestralmente mediante Plan de Acción se lleva control y seguimiento de las actividades planteadas.	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Poco apoyo y compromiso por parte de la alta dirección. Desconocimiento de la normatividad aplicable a la empresa	Incumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a archivo	Sanciones, Multas e investigaciones por parte de los entes de control	4							4	16	ALTO	Capacitación continua en temas de Gestión Documental. Realizar un inventario de la información documental que le aplica a la empresa y deben estar actualizados. Contar con presupuesto para el área de Archivo	Dirección Administrativa y Financiera - Profesional en Sistemas de Gestión - Técnico Administrativo Archivo	jul-20	dic-20	Humanos - Económicos	Semestral	En conjunto con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se esta llevando a cabo la actualización de la Política de Gestión Documental, en la cual se están evidenciando las necesidades directas de la oficina de Archivo.	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Desconocimiento de las TRD y formatos necesarios para la organización de los documentos del archivo a disposición final	No aplicar las TRD, ni formatos pertinentes en la organización documental	Desorganización documental en la entrega final al archivo central	3							4	12	MODERADO	Capacitar al personal de la empresa en temas de Gestión y organización documental, así como en las TRD existentes por Direcciones y uso de formatos pertinentes	Profesional en Sistemas de Gestión - Técnico Administrativo Archivo	jun-20	dic-20	Humanos	Semestral	En conjunto con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se esta llevando a cabo la actualización de la Política de Gestión Documental, en la cual se están evidenciando las necesidades directas de la oficina de Archivo.	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes

APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Control Documental del Archivo central	Falta de seguimiento para la devolución de documentos prestados del archivo central	Pérdida de documentos prestados del archivo central											5	10	MODERADO	Mantener el control adecuado en el préstamo de los documentos desde el archivo central mediante herramienta diligenciada. Realizar seguimiento a documentos prestados	Técnico Administrativo Archivo	cada mes	cada mes	Humanos	mensual	La oficina de Archivo cuenta con un formato debidamente codificado para el préstamo de documentos, el cual la trabajadora oficial lleva control del mismo.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Poco apoyo y compromiso por parte de la alta dirección. Desconocimiento de la normatividad aplicable a la empresa	Deterioro de los documentos de archivo por condiciones medioambientales, manipulación, almacenamiento o siniestros entre otros	Pérdida de la información documental del archivo central												16	ALTO	Aprobar presupuesto para la adecuación de la infraestructura, condiciones medioambientales, moniteos, almacenamiento y otros	Gerencia - Dirección Administrativa y Financiera	enero	diciembre	Humanos - Económicos	mensual	En conjunto con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se esta llevando a cabo la actualización de la Política de Gestión Documental, en la cual se estan evidenciando las necesidades directas de la oficina de Archivo	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Facultades del CIA	Falta de depuración y eliminación adecuada de documentos del archivo	Crecimiento del Archivo y documentos de gestión												12	MODERADO	Capacitación en Normatividad de conservación documental (tiempos) de acuerdo a la información que se encuentra en la empresa. Revisión y control de la documentación a eliminar autorizada debidamente por el CIA	Comité Interno de Archivo	agosto	diciembre	Humanos	Trimestral	En conjunto con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se esta llevando a cabo la actualización de la Política de Gestión Documental, en la cual se estan evidenciando las necesidades directas de la oficina de Archivo	Se sugiere realizar las actividades correspondientes al presente plan de acción, manteniendo las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VENTANILLA UNICA	Desconocimiento de los encargados de área y de la normatividad vigente	Registro y entrega incorrecta de correspondencia interna y externa y de PQRS	Demoras en las respuestas a las PQRS en el tiempo indicado y generación de acciones en contra de la empresa												10	MODERADO	Realizar seguimiento a la entrega y respuesta de correspondencia.	Control Interno - Auxiliar Administrativo Ventanilla Unica	mensual	mensual	Humanos	mensual	La oficina de Ventanilla Unica hace entrega diariamente a cada dependencia de los documentos recepcionados y radicados, (pqrs, invitaciones, notificaciones, avisos, accion popular, disponibilidades y otros). La respuesta de cada documento es responsabilidad del funcionario al que sea asignado dicho documento no es competencia de la ventanilla unica llevar ese control.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No cumplir las etapas procesales del control interno disciplinario	1. Desconocimiento de la ley y el procedimiento establecido	No cumplir las etapas procesales del control interno disciplinario												6	BAJO	Revision periodica a fin de Verificar que se cumplan las etapas procesales establecidas en el procedimiento documentado y en la ley	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	la Oficina de Control Interno, llevó a cabo una auditoría interna de Control Interno Disciplinario para revisar cada unos de los procesos.	Se recomienda revisar las observaciones y recomendaciones dadas en la auditoria realizada por la oficina de control interno.
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Perdida de expedientes o piezas procesales	Falta de control para el acceso y préstamo de documentos de carácter institucional	Perdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de control interno disciplinario												6	BAJO	planilla de control de prestamo de documentos	director administrativo y financiero	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	La oficina de Archivo cuenta con un formato debidamente codificado para el préstamo de documentos, el cual la trabajadora oficial lleva control del mismo.	Se recomienda mantener las evidencias correspondientes
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ESTRATEGIA Y LIDERAZGO - Dirección	Inventario de materiales	Parálisis de daños y mantenimiento.	Mantener disponibilidad de materiales para las operaciones en las redes de acueducto y alcantarillado												8	MODERADO	Mantener y actualizar inventario de almacén y así evitar el riesgo	Almacén - Director Administrativo y Financiero	Mensual	Mensual	Humanos - Económicos	Mensual	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTA INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ASEO: recolección de residuos sólidos y disposición final	Vías y sitio de disposición final	Por las condiciones de las vías y del sitio de disposición final	Volcamiento y accidentes de los vehículos en las vías y en sitio de disposición final												15	ALTO	Capacitar al personal en manejo preventivo y defensivo, autocuidado	Contratista	Semestral	Semestral	Humanos, economicos	Semestral	La Dirección Administrativa y Financiera NO APORTA INFORMACIÓN AL RESPECTO	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción
APOYO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PTAP La Colina -Visita de inspección, notificación de requerimientos y cumplimiento según la norma	Evento natural (avenida torrencial) en el proceso de captación - Bocatoma.	Ausencia de energía eléctrica (iluminación) y líneas de vida en puntos críticos tales como: rejilla y cámara de captación, camino sobre la aducción primaria, tanques desarenadores y camino que conecta las aducciones secundarias de 14" y 18" con la PTAP La Colina.	Caída mortal o accidente de uno o los 3 Tomeros que operan este sistema en situaciones invernales donde la intensidad, frecuencia de lluvias aumenta y por ende el nivel de la cuenca de abastecimiento aumenta considerable e intempestivamente.												25	ALTO	Que el Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa realice una visita de inspección en compañía de los Tomeros, Apoyo Ambiental y Supervisor de mantenimiento. De tal forma que identifique y notifique estos riesgos a Gerencia y los Directivos competentes para la inversión y mejora pertinente.	Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia y Directivos	Debe ser definida por el profesional a cargo según su agenda	Debe ser definida por el profesional a cargo según su agenda	Humano y Económico	continuo	"Se realizó visita de inspección con el profesional de la ARL y los tomeros con el fin de identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los operarios en la cámara de captación y la zona de tanques desarenadores. Previamente se habían instalado 2 puntos de anclaje en la cámara de captación para mitigar el riesgo de arrastre al operario cuando el nivel de la cuenca aumenta. Se solicitará a la dirección técnica de operaciones la compra e instalación de líneas de vida en la zona de los tanques desarenadores y al área de mantenimiento la adecuación de energía eléctrica para la iluminación de la zona."	Se recomienda realizar las gestiones pertinentes al presente plan de acción

APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	OFICINA JURIDICA	INCUMPLIMIENTO DE TERMINOS	*Volumén y complejidad de los expedientes. * Falta de lugar para adecuar la custodia y salvaguarda de los expedientes. *Falta de comunicación del jurídico de la empresa con la Oficina Jurídica	Vencimiento de términos establecidos en la ley al tramitar los recursos de ley y otras actuaciones; igualmente para contestar demandas y demás actuaciones en los procesos que se tramitan ante la justicia ordinaria, o contenciosa														12	MODERADO	Trazabilidad a través de la página de la rama judicial para el control de procesos y estados de los diferentes expedientes judiciales e informes requeridos a los abogados contratistas responsables de los mismos	jefe oficina asesora jurídica y de contratación	jun-20	dic-20	humano y material	trimestral	En cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente, se han emitido y presentado los recursos pertinentes conforme al proceso judicial, los cuales son objeto de control por parte de los abogados externos y el profesional jurídico de la entidad, esto se realiza a través de solicitudes vía correo electrónico o notas internas de manera constante se realiza consulta en la plataforma de la rama judicial de los procesos judiciales actuales con el fin de ejercer la oportuna y eficaz defensa de la empresa	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	OFICINA JURIDICA	PERDIDA DE DOCUMENTOS O EXPEDIENTES	Préstamo de expedientes sin registro (No diligenciamiento del formato de control de préstamo) *En contingencia y asignación a abogados externos o contratistas, los expedientes pueden extraviarse debido al volumen de estos.	El manejo de procesos por diferentes apoderados judiciales debido a la culminación de su contrato, puede dar lugar a la pérdida de expedientes o documentos de los mismos														9	MODERADO	Realizar reparto y facilitar los expedientes en formato pdf, dejando el original en custodia de la oficina asesora jurídica	jefe oficina asesora jurídica y de contratación	jun-20	dic-20	humano y material	semestral	La oficina jurídica realiza reparto junto con los poderes debidamente otorgados por el gerente de la empresa Piedecuestana de servicios públicos de los nuevos procesos judiciales, los cuales son entregados en formato pdf para el abogado externo y los originales reposan en la oficina jurídica y de contratación En el segundo cuatrimestre se notificaron a la entidad las acción popular radicado número 2020-00056 e investigaciones administrativas supervservicios 20215370110346, 20215291305292, 20214400190356, así mismo las tutelas con radicados números 2021-00038, 2021-2068, 2021-00107, 2021-2154, 2021-0364, 2021-00221, procesos que fueron tramitados por los abogados de defensa judicial de la empresa en los términos establecidos	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	OFICINA DE CONTRATACION	PERDIDA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	No hay suficientes archivadores, para la custodia de los expedientes, lo cual conlleva a un manejo inadecuado El ingreso y salida descontrolados de funcionarios ajenos al grupo de gestión contractual, o personas ajenas a la Entidad. Falta de control de los expedientes por parte de los encargados de los procesos contractuales	Manejo de expedientes de los procesos contractuales en diferentes áreas														9	MODERADO	control a través de libro radicador para el préstamo de expedientes con nombre de funcionario solicitante, fecha, hora salida y fecha hora regreso. Realizar proceso de numeración de los folios que contiene cada proceso contractual para control de pérdida de documentos	jefe oficina asesora jurídica y de contratación	jun-20	jun-20	material	semestral	Se continúa con el control a través del libro radicador que reposa en la oficina asesora jurídica y de contratación para el préstamo de los expedientes contractuales, los cuales se encuentran debidamente foliados por personal de apoyo	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	SECOF	INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS PARA LA PUBLICACIÓN DE ACTOS O DOCUMENTOS	falta de control por parte del funcionario encargado del manejo del sistema; así mismo desinterés y descuido de la persona encargada del proceso contractual, quien debe estar pendiente de el envío de los documentos para el cargue en el SECOF	No realizar revisiones durante el proceso precontractual y contractual de los documentos a publicar; así mismo Intermittencia de los sistemas de información internos y externos Fallas tecnológicas en la plataforma Errores de digitación														9	MODERADO	control a través de tablas elaboradas en excel para realizar el seguimiento y la trazabilidad de los procesos contractuales y su estado	funcionaria SECOF	jun-20	jun-20	humano	trimestral	Se lleva una tabla en formato excel donde se evidencia toda la contratación junto con información del proceso para control de los mismos En la actualidad esta tabla coadyuva al control de entrega de documentos por parte de las diferentes direcciones y oficinas para conservar el trámite	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes
APOYO	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION	RECEPCION Y VERIFICAR DOC PARA CAUSACION DE CUENTAS	NO CONOCIMIENTO DE LA TOTALIDAD DE HECHOS ECONOMICOS QUE AFECTAN LA SITUACION FINANCIERA DE LA ENTIDAD	NO SE ENTREGA INFORMACION OPORTUNA A CONTABILIDAD SOBRE EL AVANCE DE LOS PROCESOS JURIDICOS EN FAVOR Y EN CONTRA DE LA EMPRESA TANTO PARA SU PROVISION COMO PARA SU RETIRO	FALLA DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS AREAS														9	MODERADO	INSISTIR CON COMUNICACIONES A LAS AREAS EN LA IMPORTANCIA DE REPORTAR TODOS LOS HECHOS JURIDICOS AL AREA CONTABLE	JEFE OFICINA JURIDICA	may-20	dic-20	HUMANO	MENSUAL	Anualmente, se envía relación de los procesos al área de contabilidad para su respectivo fin. El archivo se encuentra en la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	Se recomienda mantener la práctica de estas actividades con el fin de mantener el riesgo controlado, contando con las evidencias correspondientes

CONSOLIDADO: SOLY MARGARET MORENO SIERRA - PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN SISTEMAS DE GESTIÓN
REVISÓ: ELSA MARINA TAPIAS PINEDA - JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
APROBO: GABRIEL ABRIL ROJAS - GERENTE

Se realizó seguimiento por la Jefe de control Interno para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2021 y se realizaron las respectivas observaciones


Elsa Marina Tapias Pineda
Jefe Oficina de Control Interno
Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos