



ACTO ADMINISTRATIVO

Código: GPI-SG.CDR01-103.F10

Versión: 3.0

Página 1 de 3

RESOLUCION No. 175 (5 de marzo de 2024)

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MAPA DE RIESGOS 2024 DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS”

El Gerente de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P. – Piedecuestana de Servicios Públicos, en ejercicio de sus funciones legales y estatutarias (Acuerdo N° 004 del 06 de septiembre del 2018 y modificado por el acuerdo 003 de 2024 y demás acuerdos modificatorios o complementarios), en concordancia con las facultades otorgadas mediante Acuerdo 001 del 02 de enero de 2024 proferido por la Junta Directiva, y

CONSIDERANDO:

1. Que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP, fue creada mediante decreto 172 del 17 de diciembre de 1997 expedido por la Alcaldía Municipal de Piedecuesta, dando cumplimiento al acuerdo 057 de 1997 y se constituyo como una empresa Industrial y Comercial del orden municipal de naturaleza publica, prestadora de servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
2. Que la Constitución Política en el artículo 370 establece, que corresponde al presidente de la Republica señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de la administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la superintendencia de los Servicios Públicos, el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que los prestan.
3. Que la directiva presidencial No. 09 de 2010, establece las directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales.
4. Que el Decreto No. 1083 de 2015 reglamenta el sistema de Gestión y actualiza el modelo Integrado de Planeación y Gestión de tal manera que permite el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del estado.
5. Que la NORMA ISO 9001:2015, emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer- Verificar y Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores a que podrían causar que sus procesos y su Sistema de Gestión de la Calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos, para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El Numeral 4 Contexto de la Organización – Requisito de la Norma: La organización DEBE determinar las cuestiones internas y externas que son

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 11/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

pertinentes para su propósito y su dirección estratégica que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC., Para ello debe abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del numeral 6.1. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

6. Que el Decreto No. 1083 de 2015, reglamenta este Sistema de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.
7. Que el artículo 2.2.22.3.1 del Decreto 1083 de 2015 adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno.

Así mismo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, dirigido a generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

8. Que el numeral 2.2.21.5.4 del decreto 1083, estable la administración de riesgo, como parte del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas las autoridades correspondientes establecerán y aplicaran políticas de administración del riesgo, para tal efeto la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente a interactivo entra la administración y las oficinas de control interno o quien haga sus veces, evaluando los aspectos tanto internos como externos que pueden legar a representar amenazas para la consecución de los objetivos organizacionales con miras al establecer acciones efectivas, representadas e actividades de control, acordadas entre los responsables de las áreas o procesos y las oficinas de control interno e integradas de manera inherentes a los procedimientos.

Que en merito a lo expuesto, el gerente de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP- Piedecuestana de Servicios Públicos,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: **ADOPTAR** El Mapa de Riesgos Institucional de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P.- Piedecuestana de Servicios Públicos, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: El seguimiento al mapa de Riegos se realizará por parte de la oficina de control interno de Gestión, de forma cuatrimestral.

ARTICULO TERCERO: Posterior a la realización del seguimiento por parte de la oficina de Control Interno se remitirá informe al representante legal.

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 11/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Condellaria
Sede Administrativa



ACTO ADMINISTRATIVO

Código: GPI-SG.CDR01-103.F10

Versión: 3.0

Página 3 de 3

ARTÍCULO CUARTO: El Mapa de Riesgos Institucionales, quedará en firme y se pondrá a disposición de todos los usuarios de la entidad en archivo magnético que se publicará en la página www.piedecuestanaesp.gov.co. y se remitirá copia íntegra a la gerencia.

ARTÍCULO QUINTO. - VIGENCIA. La presente resolución tiene vigencia a partir de la fecha de su publicación y será modificado anualmente de acuerdo a su actualización y deroga todas las disposiciones que sean contrarias

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

RAMIRO RANGEL PARRA
Gerente

Proyecto: Laura Clemencia Rueda Jefe Control Interno de Gestión *ful.*
Revisó aspectos jurídicos: María Lizeth García Pedraza; Jefe oficina Asesora Jurídica y de Contratación. *[Signature]*
Revisado Consolidación de Información; Soly M. Moreno; Profesional Universitario sistemas de Gestión de Calidad. *[Signature]*

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 11/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 11/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Subsistema Control Estratégico
Componente Administración del Riesgo
Elemento Políticas de Administración de Riesgos

Vigencia: 2024

Macroproceso	Proceso	Riesgo	Análisis del Riesgo			Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Opciones de Manejo	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicadores	
			Probabilidad		Impacto								
			FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD	PROBABILIDAD %									evaluación impacto
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTION	Perder la Certificación obtenida en ISO 9001 2015	ALTA	20%	80%	ALTO	40%	REDUCIR	1 Cumplir con lo Planificado en el Plan de Trabajo del SGC 2 Cumplir con la auditoria de seguimiento al SGC programada con el ente certificador	Prof. Univ. Sistemas de Gestion	1 De acuerdo al cronograma de actividades 2 En el mes de septiembre de 2023	1 Numero de actividades realizadas/ Actividades programadas 2 Auditoria presentada ante el ente certificador	
		Desconocimiento de los requisitos de MIPG y el SGC	ALTA	60%	80%	ALTO	20%	REDUCIR	1 Asistir a las capacitaciones de actualización en temas correspondientes al SGC y MIPG	Prof Univ. Sistemas de Gestion	De acuerdo al cronograma de la FP y la ESAP	1 Numero de capacitaciones realizadas en temas de MIPG y SGC	
	DISEÑO Y DESARROLLO Estudio de Factibilidad y/o Disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	Fallas en la prestación del servicio	BAJA	40%	80%	MAYOR	10%	ASUMIR	1. Realizar una mesa de trabajo junto con los profesionales de Operaciones, facturación a fin de revisar posibles soluciones al aumento de la capacidad de la empresa para la prestación del servicio 2. reposición de redes 3. mesa de trabajo en referencia a identificar las acciones referidas a la actualización del catastro	COMITE DE DISPONIBILIDADES	1 En el momento de ser requeridos 2 De acuerdo al cronograma de actividades generado en la Oficina de Planeación Institucional y de acuerdo a los recursos existentes 3 En el momento de ser requeridas	1. Numero de mesas de trabajo realizadas para solucionar las posibles fallas en el servicio 2. Cantidad de metros lineales repuestos al año 3 Numero de acciones realizadas de compromisos de las mesas de trabajo	
		Nuevas Urbanizaciones ilegales y/o de autoconstrucción	BAJA	40%	40%	MODERADO	10%	COMPARTIR O TRANSFERIR	1 Requerir al Municipio para que realice programas de inversión en estas urbanizaciones	DIRECCION OFICINA PLANEACIÓN - DISEÑO Y DESARROLLO	marzo y agosto	1 Numero de Requisiciones realizadas al municipio	
	DISEÑO Y DESARROLLO Recibo de Redes de Acueducto y Alcantarillado a Urbanizadores	Falta de calidad de las redes recibidas por la Empresa construidas por Urbanizadores y/o Constructores	BAJA	40%	40%	MODERADO	15%	COMPARTIR O TRANSFERIR	1 Hacer valida la poliza de cumplimiento siempre que esté dentro del termino	Operaciones	En el momento en que se presente el daño	Numero de polizas aplicadas para cumplimiento dentro de los terminos	
	Sistemas de Información Geografica - SIG	No asegurar la actualización de los sistemas de información geografica	BAJA	40%	20%	BAJA	0%	COMPARTIR O TRANSFERIR	1. Actualizar la información geografica diariamente en relación a los usuarios 2. Realizar solicitud a las direcciones acerca de la información de obras ejecutadas para la actualización del catastro de redes 3. cargar la información suministrada por las oficinas	Profesional SIG	1- Diaria 2- una solicitud en abril y la otra en agosto	1 Total de usuarios georeferenciados/ total de usuarios registrados 2 Numero de obras cargadas** de obras hechas	
		Pérdida de la información	BAJA	40%	100%	CATASTROFICO	0%	COMPARTIR O TRANSFERIR	Determinar la responsabilidad de salvaguardar la información (copia y protección)	Mesa de trabajo directivos	MENSUALES	Mesas de trabajo realizadas en donde se genera la directriz y responsabilidad de protección y copias de seguridad	
	Supervision de Obras	Colapso tecnologico	BAJA	40%	40%	MODERADO	15%	COMPARTIR O TRANSFERIR	Solicitar la Implementación de un plan de actualización y/o reposición de equipos	Sup de Obras	29 de abril de 2022	Numero de solicitudes hechas a la Dirección correspondiente en asocio con la Oficina de Planeación Institucional	
		Actualización de cantidades de obra	MEDIA	80%	60%	ALTO	55%	COMPARTIR O TRANSFERIR	Contratar topógrafo	Jefe Oficina de Planeación	De acuerdo al presupuesto en la vigencia 2022	Personal contratado	
		Baja continuidad en el seguimiento de obras	MEDIA	60%	60%	MODERADO	35%	ASUMIR	Adelantar estudio de necesidad para proceso licitatorio de compra de un vehiculo	Sup de Obras	30 de junio de 2022	Estudio de necesidad realizado y entregado a la Oficina de Planeación Institucional	
	Matriculas	Falta de confiabilidad en los documentos que se reciben para la vinculación	ALTA	80%	20%	MODERADO	40%	COMPARTIR O TRANSFERIR	Cuando se perciba que algun documento puede ser falso confirmar con la entidad que lo expide su veracidad	MATRICULAS DISEÑO Y DESARROLLO	2	Cada vez que se presuma el fraude en un documento	Numero de matriculas que presenten falsedad en los documentos durante el año
		Error de digitación en alguno de los datos de la matricula	ALTA	80%	20%	MODERADO	55%	ASUMIR	Realizar revisiones periodicas al sistema y corregir lo que se encuentra con errores	MATRICULAS DISEÑO Y DESARROLLO	2	Cada vez que se identifique un error en el sistema en relación a los datos del usuario	Numero de usuarios con errores de vinculación modificados
Demora en la adjudicación de la matricula a los usuarios		MEDIA	60%	40%	MODERADO	25%	COMPARTIR O TRANSFERIR	Enviar correos electronicos con el fin de generar alertas por tiempos de demora en el envío para finalizar el proceso de la matricula Ajustar el procedimiento de matriculas determinando tiempos de envío con apoyo de Sistemas de Gestión	MATRICULAS	MENSUAL marzo 18 de 2024	Cantidad de alertas generadas Procedimientos ajustados		
SUI	Aplicación inadecuada o irregular de las formulas tarifarias	BAJA	80%	80%	ALTO	50%	REDUCIR	Solicitar a la gerencia, para que se desarrolle el modulo tarifario en el software de la empresa	El Área Economica en conjunto con La Oficina de Planeación	may-24	Numero de solicitudes enviadas a la gerencia en asocio con la Oficina de Planeación Institucional		
	Cargue inoportuno de la información al SUI	ALTA	80%	60%	ALTO	40%	REDUCIR	1 Enviar informes a cada direccion con el estado de reportes pendientes de enviar al area SUI y cargar como corresponde 2 Solicitud al area de sistemas para que se cree el modulo de informes al SUI	El Área Economica en conjunto con La Oficina de Planeación	30 marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 30 diciembre 2024 22 de junio de 2024 y 10 de noviembre de no haber sido atendida la solicitud	1 % de cumplimiento de informes cargados segun lo enviado por los diferentes departamentos 2 Numero de solicitudes hechas al área de sistemas en asocio con la Oficina de Planeación Institucional		
TECNOLOGIA	Realizar pagos erroneos	MEDIA	60%	40%	MODERADO	20%	REDUCIR	Generar semanalmente control de los saldos de bancos y los pagos realizados	Coordinador Financiero	Cada semana (4 veces al mes)	Cantidad de controles realizados al mes		

W

DIRECCIÓN FINANCIERA	GERENCIA - CUENTA FINANCIERA	Fuga de la información	MEDIA	60%	40%	MODERADO	30%	MITIGAR	Documentar el procedimiento de cargue de pagos	Coordinador Financiero	mayo, agosto y noviembre	Procedimientos documentados Capacitaciones realizadas
	CONTABILIDAD	Que se presenten errores en la información financiera, presupuestal y contable	ALTA	80%	80%	ALTO	55%	TRANSFERIR	Gestionar con la alta Gerencia el mejoramiento de los sistemas de información de forma integral	P.U. Contabilidad	mayo, agosto y noviembre	Cantidad de procedimientos revisados y ajustados
	PRESUPUESTO	Distribución indebida de recursos	ALTA	80%	80%	ALTO	50%	REDUCIR - MITIGAR	VERIFICAR QUE LA INFORMACION REGISTRADA EN EL SISTEMA FINANCIERO GD CORRESPONDA A LO ESPECIFICADO EN LA SOLICITUD DE GDP	P. U. Presupuesto	MENSUAL	NUMERO SOLICITUDES ERRADAS / SOLICITUDES EXPEDIDAS
	CARTERA	Pérdida de los procesos de cobro	MEDIA	60%	100%	EXTREMO	35%	COMPARTIR	1- Documentar e implementar el procedimiento de cartera 2- Seguimiento diario a la aplicación de pagos en el sistema Arcosis para obtener un buen resultado mensual 3- Instructivo para aplicación de pagos	1. P.U. de Cartera 2. P.U. de Cartera 3. Auxiliar de Pagadura-P.U. de Cartera	1- 11 DE ABRIL DE 2024	1- Número de procedimientos documentados 2- Número de seguimientos realizados 3- Número de instructivos realizados
Comunicaciones e Imagen Corporativa	Dejar de cubrir diferentes actividades que realice la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos por no contar con los suficientes equipos y personal para la ejecución de las actividades	ALTA	80%	80%	ALTO	55%	REDUCIR	Solicitar la contratación de personal idóneo y capacitado para el apoyo y desarrollo de las diferentes actividades de cubrimiento periodístico que requiera de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos	Prof. Univ. Comunicaciones e Imagen Corporativa	abr-24	Número de personal requerido para el cubrimiento de las actividades / Personal solicitado	
	Inexactitud en la información de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos en los diferentes medios de comunicación (prensa, boletines, fotografías, productos audiovisuales, documentación técnica entre otros)	ALTA	80%	60%	ALTO	55%	REDUCIR	Realizar publicaciones en los medios de comunicación con los que cuenta la empresa	Prof. Univ. Comunicaciones e Imagen Corporativa	Mensualmente	Número de publicaciones realizadas al mes	
	Filtración de información institucional en momentos regulares y en momentos de crisis.	ALTA	80%	60%	ALTO	55%	COMPARTIR	Actualizar y socializar la Política de comunicaciones	Prof. Univ. Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo, septiembre 2024	1. Documentos actualizados 2. Número de socializaciones realizadas	
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Incumplimiento de los Roles de la Oficina de Control Interno.	MEDIA	60%	60%	MODERADO	20%	EVITAR	1. Realizar seguimientos a los diferentes reportes asociados a las herramientas de gestión y control establecidas 2. Emitir Notas Internas con el fin de recordar la entrega de información oportuna para la realización de las actividades de la OCIG 3. Emitir los diferentes informes a los entes de control	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	De acuerdo al cronograma de actividades	1. N° de seguimientos realizados 2. Cantidad de Notas Internas emitidas a las diferentes áreas 3. Informes entregados a los entes de control/ Informes requeridos por los entes de control	
	Incumplimiento al desarrollo del Plan de Acción y Programa Anual de Auditorías	MEDIA	60%	60%	MODERADO	20%	EVITAR	1. Ejecutar las actividades programadas en el Plan de Auditorías 2. Ejecutar las actividades programadas en el Plan de Acción	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	De acuerdo al cronograma de actividades	1. N° de auditorías realizadas/ N° de auditorías programadas 2. N° actividades ejecutadas en el plan de acción/ N° de actividades programadas	
OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	No salvaguardar los intereses de la entidad en la defensa oportuna, eficaz de los procesos judiciales	MEDIA	60%	60%	MODERADO	20%	MITIGAR	REVISAR LOS PERFILES PARA LA ESCOGENCIA DE PERSONAL PROFESIONAL IDONEO EN LA DEFENSA JUDICIAL IDENTIFICANDO QUE CUMPLAN CON LA IDONEIDAD	GERENCIA DIRECCIONES Y JEFES DE OFICINA OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN DEFENSA JUDICIAL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JURÍDICA	En el momento que se genere la necesidad de contratación	N° DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE IDONEIDAD/ N° DE CONTRATACIONES REALIZADAS PARA TAL FIN	
	No identificar los riesgos inherentes al ciclo de defensa jurídica ni realizar la valoración de impacto y probabilidad así como los controles y planes de mitigación del riesgo para prevenir el daño antijurídico	MEDIA	60%	60%	MODERADO	20%	MITIGAR	REALIZAR REUNIONES FRECUENTES CON EL GRUPO DE DEFENSA JURIDICA PARA EVALUAR LOS DIFERENTES DOCUMENTOS ENTREGADOS A LA OFICINA JURIDICA Y REALIZAR LOS CONTROLES Y TOMA DE DECISIONES PARA MITIGAR RIESGOS Y PREVENIR EL DAÑO ANTJURIDICO	GERENCIA DIRECCIONES Y JEFES DE OFICINA OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN DEFENSA JUDICIAL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JURÍDICA	MENSUALMENTE	N° DE REUNIONES SOPORTADAS CON ACTA/ Total de meses al año	

		No identificar los términos contemplados en el manual de contratación respecto del cargo o publicación de los actos administrativos generados con ocasión del proceso contractual en las diferentes etapas contractuales, vulnerando los principios enmarcados en la contratación	VECHA	60%	60%	MODERADO	70%	MITIGAR	REALIZAR CAPACITACIONES AL PERSONAL DE LA OFICINA DE CONTRATACION ENCARGADOS DEL CARGUE O PUBLICACION Y DIRECCIONES Y JEFES DE OFICINA DE LA EMPRESA PIEDICJESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS. SOBRE EL CONTENIDO DEL MANUAL DE CONTRATACION Y SUS MODIFICATORIOS, ADEMAS LAS DIFERENTES DISPOSICIONES QUE EN MATERIA CONTRACTUAL SE EXPIDAN EN APLICACION AL REGIMEN ESPECIAL DE CONTRATACION	GERENCIA DIRECCIONES Y JEFES DE OFICINA OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACION DEFENSA JUDICIAL COMITE DE CONCILIACION Y DEFENSA JURIDICA	ABRIL Y OCTUBRE DE 2024	N° DE CAPACITACIONES REALIZADAS Y CON REGISTRO DE ASISTENCIA / N CAPACITACIONES PROGRAMADAS
DIRECCION COMERCIAL	FACTURACION - CORTES Y RECONEXIONES	Que el contratista no realice los cortes y suspensiones asignadas por parte de oficina de facturación de forma correcta lo cual desincentiva el pago por parte de usuarios que se encuentran en mora	ME D I A	60%	60%	MODERADO	30%	COMPARTIR	1 REALIZAR LA EJECUCION DE LOS CORTES/SUSPENSIONES PROPUESTOS POR EL SISTEMA	OFICINA DE FACTURACION	MENSUAL	Número de usuarios suspendidos que realizan pago(recauda) / Número de usuarios suspendidos
		NO ASEGURAR LA REALIZACION DE RECONEXIONES/REINSTALACIONES A USUARIOS QUE REALICEN PAGO O ABONO DE LA FACTURA	ME D I A	60%	60%	MODERADO	0%	COMPARTIR	1 REALIZAR LA EJECUCION DE LAS RECONEXIONES/REINSTALACIONES PROPUESTAS POR EL SISTEMA	OFICINA DE FACTURACION		1 NUMERO DE RECONEXIONES/REINSTALACIONES EJECUTADAS /NUMERO DE RECONEXIONES/REINSTALACIONES PROPUESTAS TRIMESTRAL
	DIRECCION	NO ASEGURAR LA VINCULACION DE NUEVOS USUARIOS	ME D I A	60%	60%	MODERADO	35%	COMPARTIR	1. EVENSTAR ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA CAPTAR NUEVOS USUARIOS AL SERVICIO DE ASEO	DIRECCION COMERCIAL		NUMERO DE USUARIOS NUEVOS VINCULADOS AL SERVICIO DE ASEO
	COBRO PREJURIDICO	NO RECUPERAR LOS DINEROS DE LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE MORA DE 1.99 A 4.99 MESES	AL T A	80%	80%	AL T O	40%	COMPARTIR	1. EVENSTAR ESTRATEGIAS PARA INFORMAR A LOS USUARIOS DE LAS OPORTUNIDADES DE PAGO PARA QUE SE PONGAN AL DIA	OFICINA COBRO PREJURIDICO		N° DE ESTRATEGIAS IMPLEMENTADOS
	COBRO COACTIVO	NO ASEGURAR EL COBRO PERSUASIVO A USUARIOS DE MAS DE 5 MESES DE MORA	AL T A	80%	80%	AL T O	40%	EVITAR	1 Persuadir a los usuarios mensualmente con el fin de evitar el paso a cobro coactivo, utilizando los diferentes mecanismos de comunicación	OFICINA DE COBRO COACTIVO		N° de usuarios que cancelan o hacen acuerdos de pago/N° de usuarios en etapa persuasiva y coactiva
	CONTROL Y PERDIDAS	NO ASEGURAR LA DISMINUCION DE LOS FRAUDES COMETIDOS AL SISTEMA DE ACUEDUCTO, AUMENTANDO LAS PERDIDAS COMERCIALES	ME D I A	80%	80%	AL T O	55%	COMPARTIR	REALIZAR VISITAS PARA IDENTIFICAR Y ELIMINAR FRAUDES COMETIDOS AL SISTEMA DE ACUEDUCTO	OFICINA CONTROL Y PERDIDAS		FRAUDES ENCONTRADOS / VISITAS REALIZADAS
	PQRS	NO ASEGURAR LA DEBIDA ATENCION Y RESPUESTA OPORTUNA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	AL T A	80%	60%	MODERADO	30%	EVITAR	HACER SEGUIMIENTO Y/O TRAZABILIDAD TRIMESTRAL A LAS PQRS RADICADAS EN LA DIRECCION COMERCIAL	COORDINADORA DE PQRS		PQRS RESPONDIDAS / PQRS RADICADAS
PTAP LA COLINA	BOCATOMA CAPTACION: Que no se garantice la captación continua de agua cruda en el sistema de captación	BAJA	100%	100%	EXTREMO	100%	REDUCIR - MITIGAR	1 Elaborar el plan de contingencia operativo o sistema alternativo de captación, en caso de que la Bocatoma existente se afecte y no pueda captar agua cruda 2 Construir los procedimientos necesarios con el fin de estandarizar las actividades para el proceso contando con indicadores para que midan la gestión 3 Realizar seguimiento y monitoreo al nivel del río de Oro como fuente de abastecimiento del sistema de AC	P.U. - Jefe PTAP La Colina	1 Mayo 31 de 2024 2 agosto de 2024 3 Diariamente	1 Plan de contingencias elaborado 2 Total de procedimientos diseñados/ Total de procedimientos requeridos 3 Niveles diarios del Río de Oro	
	POTABILIZACION: Producir agua no apta para consumo humano	BAJA	100%	100%	EXTREMO	100%	REDUCIR - MITIGAR					
	ALMACENAMIENTO: Que no se logre suministrar el caudal máximo horario a la red de distribución Que no se logre tener agua de reserva en caso de que se interumpa la captación o conducción de agua cruda Que no se logre proveer suficiente agua en situaciones de emergencia Que no se logren mantener presiones adecuadas en la red de distribución	BAJA	100%	100%	EXTREMO	100%	REDUCIR - MITIGAR	1. Gestionar capacitaciones técnicas y operativas al personal de la PTAP La Colina 2 Realizar seguimiento a las muestras de agua que cumplan con la calidad necesaria para el consumo humano 3 Verificar el cumplimiento de la ejecución del mantenimiento preventivo de los lavados de tanques	P.U. - Jefe PTAP La Colina	1 abril y julio de 2024 2 Diariamente 3 de acuerdo al cronograma de actividades	1. Total de gestiones realizadas para capacitaciones/Total de gestiones proyectadas Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programadas 2. N° de muestras que cumplen con la calidad de agua/ N° de verificaciones realizadas 3. N° de actividades ejecutadas en Mto Prev /N° de actividades programadas	
	CONDUCCION: Que no se logre tener agua de reserva en caso de que se interumpa la captación o conducción de agua cruda	BAJA	100%	100%	EXTREMO	100%	REDUCIR - MITIGAR					

DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES

PTAR EL SANTUARIO LA DIVA	No realizar adecuadamente el tratamiento de aguas residuales	ALTA	80%	100%	EXTREMO	55%	REDUCIR MITIGAR	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar asignación Presupuesta Contar con Plan de Mantenimiento Preventivo Ejecutar actividades de Mantenimiento Preventivo Solicitar el personal necesario para la operación de las Plantas PTAR Documentar el procedimiento de tratamiento de conversión de lodos a biosólidos 	Dir. De Operaciones Jefe de Planta Coord. Mantenimiento	<ol style="list-style-type: none"> MARZO 2024 ABRIL 2024 DE ACUERDO AL PROGRAMA DE ACTIVIDADES MARZO DE 2024 JUNIO 2024 	<ol style="list-style-type: none"> Total de solicitudes realizadas Documentos diseñados N° de actividades ejecutadas/N° de actividades programadas Total de personal suministrado/ total de personal requerido Total de procedimientos documentados
REDES	No realizar la prestación del servicio de seguimiento correspondiente ALCA Pérdidas económicas por daños realizados a la propiedad por terceros	ALTA	80%	80%	ALTO	30%	ACEPTAR MITIGAR	<ol style="list-style-type: none"> Ejecutar el cronograma de actividades de mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado Generar una estrategia o documentar el procedimiento de cerco por daños provocados terceros a las redes (ALCA) Gestionar el acompañamiento del área de SST para las actividades el fin de semana y/o un protocolo de disponibilidad tanto de elementos como del personal profesional para cubrir las actividades del fin de semana 	Dir. De Operaciones Coordinador de Redes Fontaneros y Operarios de Alcantarillado	<ol style="list-style-type: none"> De acuerdo al cronograma de actividades del Plan de Mantenimiento Preventivo -ALC Mayo 2024 Juni y agosto 2024 	<ol style="list-style-type: none"> N° de actividades ejecutadas/N° de actividades programadas Estrategias o procedimientos documentados N° de Gestiones realizadas
AMBIENTAL	Probabilidad de no cumplir con lo establecido en la Resolución 1085 (PSMV)	ALTA	80%	100%	EXTREMO	55%	TRANSFERIR EVITAR	<ol style="list-style-type: none"> Coordinar consultoría para trámite de permisos de Vertimientos Ejecutar las actividades aprobadas en el Cronograma de Inversiones y generar los informes correspondientes 	JEFE OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL DIRECTOR DE OPERACIONES P.U. COORDINADOR AMBIENTAL	De acuerdo al cronograma	<p>N° contrataciones realizadas</p> <p>N° de actividades ejecutadas / N° actividades programadas</p> <p>Informes generados/ Informes programados</p>
	Probabilidad de afectación de los recursos naturales por no cumplir con los lineamientos ambientales señalados por la norma de manual guía ambiental	MEDIA	60%	100%	Extremo	20%	TRANSFERIR MITIGAR	<ol style="list-style-type: none"> Proyectar el Manual Guía Ambiental y solicitar a decana aprobación por JD Capacitar a los Directivos acerca de la normatividad del MGA 	JEFE OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL DIRECTOR DE OPERACIONES JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA P.U. COORDINADOR AMBIENTAL	<ol style="list-style-type: none"> Diseño de MGA - 15 abril 2024 Capacitaciones - marzo 2024 	<p>N° de documentos realizados</p> <p>N° Capacitaciones realizadas/ N° de Capacitaciones programadas</p>
	No contar con el Programa para el ahorro y uso eficiente del agua - PUEAA	MEDIA	60%	100%	EXTREMO	35%	TRANSFERIR EVITAR	<ol style="list-style-type: none"> Contratar consultoría para realizar el PUEAA Ejecutar las actividades programadas en el PUEAA 	JEFE OFICINA DE PLANEACION INSTITUCIONAL DIRECTOR DE OPERACIONES P.U. COORDINADOR AMBIENTAL	De acuerdo con el cronograma de actividades	<p>N° contrataciones realizadas</p> <p>N° de actividades ejecutadas / N° actividades programadas</p> <p>Informes generados/ Informes programados</p>
ASEO (RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA URBANA)	Probabilidad de la no prestación del Servicio de Aseo como servicio integral	MEDIA	60%	60%	MODERADO	20%	MITIGAR	<ol style="list-style-type: none"> Actualizar y fortalecer rutas de recolección y barrio Capacitar al personal generando sentido de pertenencia Desarrollar campañas de promoción sobre cultura ciudadana y empresarial en material de como disponer los residuos Fortalecer los servicios contando con equipos, vehículos, herramientas y personal que cubra las necesidades y demanda 	- Director Técnico y Operaciones Coordinador de Aseo Supervisores (Auxiliares)	MENSUAL	<ol style="list-style-type: none"> (No. Rutas Realizadas de Recolección / No. Rutas Programadas) * 100 = % (No. Rutas Realizadas Barrio / No. Programadas) * 100 = % (No. Informes SUI realizados / No. Informes SUI programados) * 100 = % (este informe es necesario a conocer el aumento o disminución de toneladas de residuos)
CULTURA CIUDADANA	Posibilidad de no lograr el alcance adecuado con la comunidad incumpliendo la normatividad actual	MEDIA	60%	60%	MODERADO	30%	REDUCIR MITIGAR	<ol style="list-style-type: none"> Gestionar convenios interinstitucionales Cumplir con el cronograma de actividades de cultura y participación ciudadana 	Aux. Cultura Ciudadana	MENSUAL	<ol style="list-style-type: none"> (No. Actividades ejecutadas / No. Actividades programadas) * 100 = %
MANTENIMIENTO	Probabilidad de lentitud, paradas y colapso de la operación	MEDIA	60%	80%	MODERADO	35%	ACEPTAR MITIGAR	<ol style="list-style-type: none"> Consolidar, estructurar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo, sus diferentes programas y actividades Ejecutar Planes de Mantenimiento 	- Director Técnico y Operaciones - P.U. Coordinador de Mantenimiento	MENSUAL	<ol style="list-style-type: none"> (No. Documentos entregados / No. Documentos Proyectados) * 100 = % (No. Actividades ejecutadas / No. Actividades programadas) * 100 = %

18

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Venimiento de términos en los procesos disciplinarios. 2. Que por omisión en el destino o del proceso disciplinario haya repercutido en la empresa. 3. Pérdida de la información de los procesos.	MEDIA	60%	40%	MODERADO	45%	Mitigar	1. Revisar y actualizar el estado de los procesos disciplinarios vigentes. 2. Capacitar a los directivos sobre los efectos de la omisión en el cumplimiento del RIT y demás normas. 3. Disponer de un espacio que permita la custodia de los expedientes de los procesos.	DIR. ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO GERENCIA	1. MAYO DE 2024 2. MARZO DE 2024 3. SEPTIEMBRE DE 2024	1. N° Matriz de procesos actualizados. 2. Cantidad de directivos capacitados/ Directivos de la empresa. 3. Cantidad de procesos custodiados.
	SISTEMAS E INFORMÁTICA	NO REALIZAR LAS COPIAS DE SEGURIDAD Y POSTERIORMENTE EL ALMACENAMIENTO FÍSICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	MEDIA	60%	80%	ALTO	10%	MITIGAR	1. Dar cumplimiento al procedimiento de copias de seguridad establecido por el área de Sistemas e Informática. 2. Gestionar recursos para la compra de los medios de almacenamiento físico como DVD's y apuntar al almacenamiento en la nube. 3. Generar actividades para la implementación de las políticas (redactar circular con las acciones de cumplimiento) de la seguridad de la información.	P.U. Sistemas e Informática	1. Diariamente 2. mayo y septiembre 2024 3. De acuerdo al cronograma de actividades	1- número de copias de seguridad/ número de copias programadas. 2- número de requerimientos presentados. 3- número de actividades en la implementación de las políticas de la seguridad de la información/ actividades programadas.
		NO DAR CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS DE COMPUTO DE LA ENTIDAD PARA EL AÑO 2023	MEDIA	40%	40%	MODERADO	15%	MITIGAR	1- Dar cumplimiento con el cronograma de mantenimientos preventivos. 2- Gestionar recursos para la adquisición de nuevos equipos de cómputo. 3- Dar soporte técnico al mantenimiento correctivo de los equipos en caso de daños o fallas.	P.U. Sistemas e Informática	1. julio a noviembre de 2024 2. marzo de 2024 - septiembre 2024 3. A medida que ocurra el daño	1- Cantidad de mantenimientos preventivos. 2- número de equipos de cómputo adquiridos. 3- Cantidad de mantenimientos correctivos.
	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	PERDIDA O DETERIORO DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL	ALTA	80%	80%	EXTREMO	70%	COMPARTIR	1- ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL 2- DARLE CUMPLIMIENTO A TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	Dir. Administrativa y de Talento Humano - Auxiliar Administrativa - Archivo	1. MAYO DE 2024 2. DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DIARIAMENTE	# DE ACTUALIZACIONES INFORME DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL (POR PROCEDIMIENTOS)
	TALENTO HUMANO	Duplicidad y pérdida de la información por falta de eficiencia del software de gestión CD. No contar con una planeación que integre todas las actividades, planes, programas que desarrolla la Oficina de Talento Humano	MEDIA	60%	60%	MODERADO	30%	TRANSFERIR	1. Gestionar con la Gerencia el cambio de software de nómina. 2. Ejecutar las actividades programadas de acuerdo a los planes institucionales.	P.U. Talento Humano P.U. Talento Humano	1. abril, agosto, noviembre 2024 2. De acuerdo a los cronogramas de actividades generados para cada plan	1. N° de Gestiones realizadas. 2. N° de actividades ejecutadas/N° de actividades programadas (por cada plan)
			MEDIA			MODERADO		REDUCIR				
	SST	Ejecutar el avance previsto en el Plan de Trabajo Anual SST	ALTA	60%	100%	EXTREMO	40%	REDUCIR	Ejecutar el avance previsto en el Plan de Trabajo Anual SST. Ejecutar lo correspondiente al presupuesto asignado para el Plan de Trabajo en SST.	P.U. SST	De acuerdo al Plan de Trabajo aprobado y adoptado en Res. 033 de 2024	1. Número de actividades ejecutadas/N° de actividades programadas. 2. % de ejecución presupuestal para SST
ALMACEN	No llevar el orden y control de los inventarios de insumos, bienes muebles e inmuebles de la empresa, generando pérdidas y deterioros	MEDIA	60%	100%	EXTREMO	35%	TRANSFERIR - MITIGAR	Ejecutar cortes trimestrales de las existencias de insumos, equipos, bienes muebles e inmuebles. Gestionar la ampliación para el área de Almacén	Aux. Administrativo Almacén	1. Trimestralmente 2. Mayo y septiembre 2024	1. N° de cortes realizados. 2. N° de Gestiones realizadas.	