E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos
La Unión S.A. E.S.P.
Más cerca de ti y de tu hogar

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONAL

CUATRIMESTRE I-2024

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÒN S.A E.S.P

2024

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.
e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co
Sitio web: www.launionsaesp.com

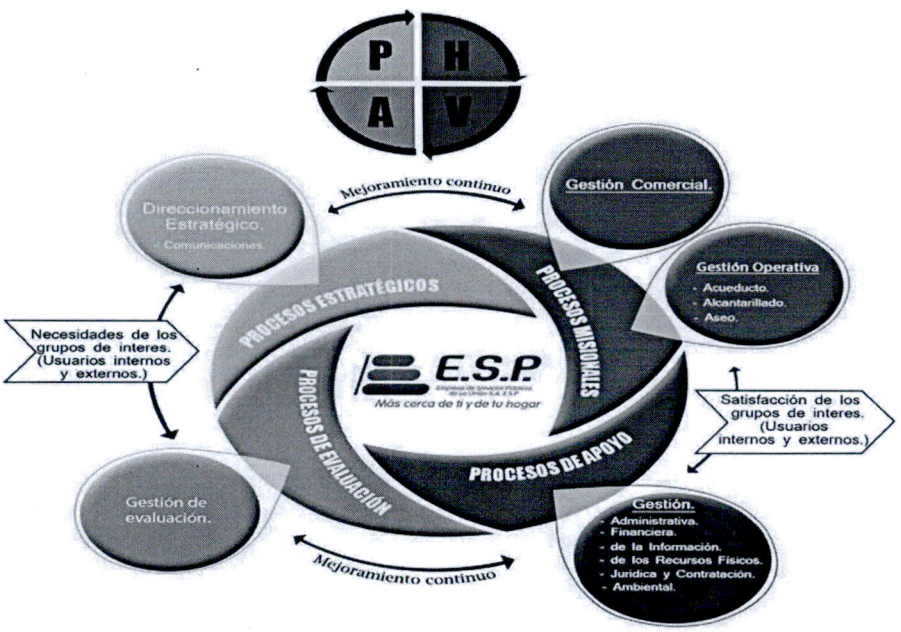
E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos
La Unión S.A. E.S.P.
Más cerca de ti y de tu hogar

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. con la Resolución No. 011 de 2019 *"Por la cual se aprueban y adoptan la política de Administración de Riesgos y la Matriz de riesgos de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P."*, y mediante la ejecución de un proceso metódico y continuo contribuye al mejoramiento constante de las actividades y al cumplimiento de los objetivos de la Entidad por medio la definición de criterios orientadores respecto al tratamiento de los riesgos identificados a fin de mitigar sus efectos en la Entidad.

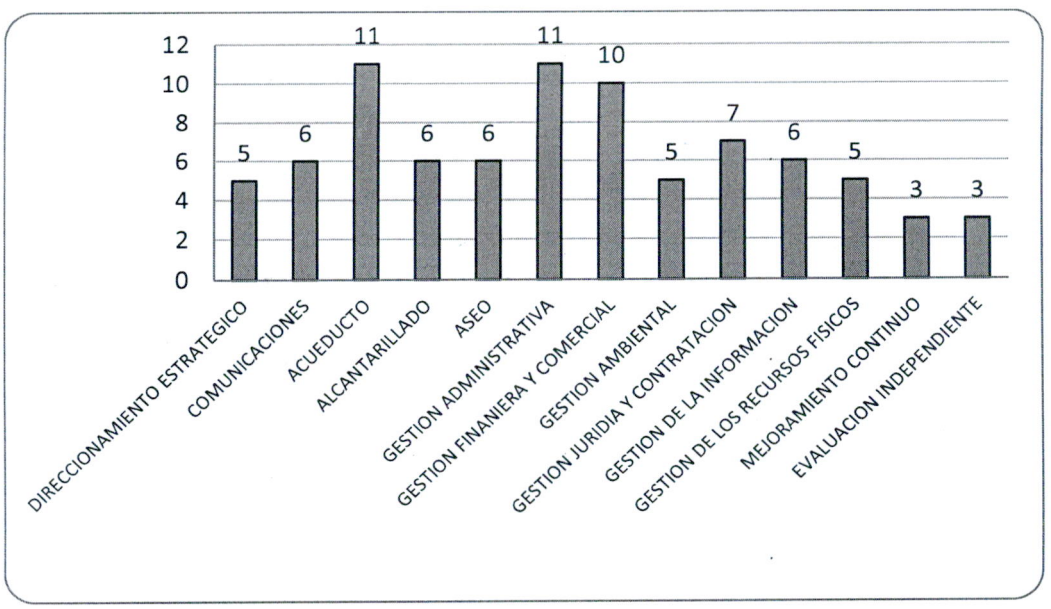
La entidad luego de actualizar y ajustar las matrices de riesgos por procesos realiza periódicamente los seguimientos establecidos; a los trece (13) procesos de la entidad que cuentan con matriz de riesgos de acuerdo a la identificación, valoración y mitigación establecida para cada riesgo.

El mapa de procesos se encuentra publicado en la página web de la Entidad sin modificación.



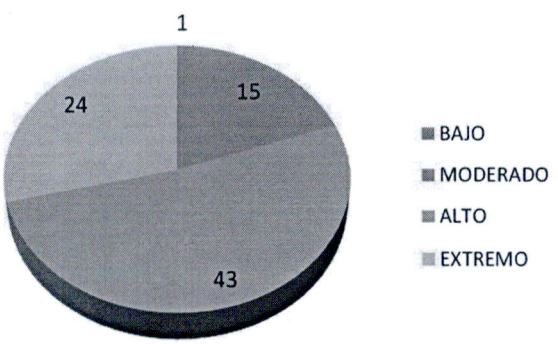
RIESGOS POR PROCESOS

El mapa de riesgos de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P., cuenta con ochenta y cuatro riesgos (83) distribuidos en trece (13) procesos del modelo de operación por procesos vigente. Estos procesos son los mismos que había en el año 2023, puesto que no se ha considerado necesario incluir alguno; a continuación, se muestra la distribución de estos riesgos en cada proceso.



Los riesgos asociados a los procesos de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. se encuentran clasificados de acuerdo a la tipología del riesgo que están definidos dentro de la política de Administración de Riesgos de la ESP. A continuación, se muestra la clasificación de los riesgos teniendo en cuenta la tipología e indicando el número de riesgos y porcentaje de participación.

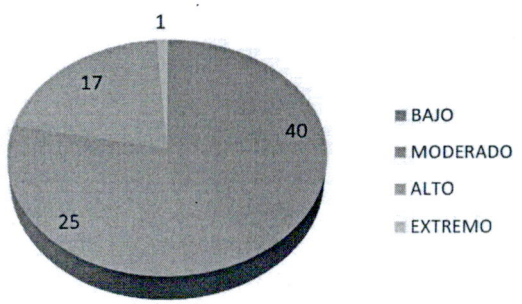
TIPOLOGÍA DEL RIESGO	N° DE RIESGOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL RIESGO CON RESPECTO A SU TIPOLOGÍA
Operativo	28	33,7%
Corrupción	2	2,4%
Imagen	8	9,6%
Estratégico	15	18,1%
Financiero	5	6,0%
Tecnológico	4	4,8%
Cumplimiento	21	25,3%

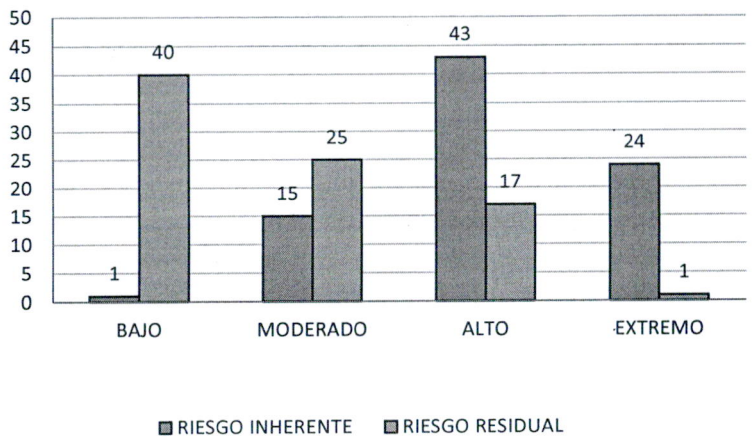


La valoración del riesgo inherente en las matrices de riesgos por procesos de La Unión S.A. E.S.P. indica que: solo Un (1) riesgo está en la zona de riesgo Baja que tiene como opción de manejo asumir el riesgo, quine (15) se encuentran en zona de riesgo moderada que tiene como opción de manejo asumir el riesgo o Reducir el riesgo, cuarenta y tres (43) están en la zona alta que tiene como opción de manejo reducir el riesgo, evitar el riesgo y/o compartir o transferir el riesgo veinticuatro (24) se encuentra en la zona de riesgo extremo que tiene como opción de manejo evitar el riesgo, reducir el riesgo y/o compartir o transferir.

Posterior a la implementación de los controles, la valoración del riesgo inherente tuvo una reducción del riesgo en las zonas altas y extremas pasando en su mayoría a la zona baja. Por tal motivo, se esperaría que los controles establecidos sean aplicados correctamente con el fin de que sean efectivos y que el tratamiento de las mismas sea exitoso llevando a cabo monitoreo y control continuo a estos.

Por lo anterior, la valoración del riesgo residual en las matrices de riesgos por procesos de La Unión S.A. E.S.P. indica que, luego de la aplicación de los controles y acciones definidas: cuarenta (40) riesgos están en la zona de riesgo Baja que tiene como opción de manejo asumir el riesgo, veinticinco (25) se encuentran en zona de riesgo moderada que tiene como opción de manejo asumir el riesgo o Reducir el riesgo, diecisiete (17) están en la zona alta que tiene como opción de manejo reducir el riesgo, evitar el riesgo y/o compartir o transferir el riesgo y uno (1) se encuentra en la zona de riesgo extremo que tiene como opción de manejo evitar el riesgo, reducir el riesgo y/o compartir o transferir.





RESULTADOS – SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE I-2024

Al realizar el seguimiento, la mayoría de los líderes de los procesos reflejan la aplicación, efectividad y la documentación de los controles establecidos en cada uno de los riesgos identificados, por lo cual se recomienda a los líderes por procesos mantener el cumplimiento, desarrollo y efectividad de los controles para que se pueda reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que se definieron en cada uno de los procesos y evidenciar que si fueron implementados y desarrollados

Los controles definidos en los trece (13) procesos que cuentan con mapa de riesgos, son controles preventivos: que se encargan de mitigar las causas que originan el riesgo, ejerciendo verificación en la probabilidad de ocurrencia; y los controles correctivos: son aquellos que desarrollan actividades de mejora que conduzcan a cambiar o modificar los aspectos que originaron la ocurrencia del riesgo. Los controles definidos en la matriz de riesgos de acuerdo a la identificación y valoración de los riesgos se aplican de manera eficiente y óptima.

A continuación, se muestra de manera detallada el estado de implementación de los controles en cada una de los procesos

1. **Direccionamiento estratégico:** Este proceso cuenta con 5 tipos de riesgos que son,
    - **Lineamientos inadecuados:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
    - **Malas políticas y planes:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realiza evaluación y seguimiento a los planes y políticas de la empresa.
    - **Incumplimiento de la jerarquía institucional:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso la implementación de los planes se hace con previa.
    - **Controles inadecuados:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realiza evaluación y seguimiento a la matriz de riesgos de la empresa.
    - **Falta de monitoreo:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

2. **Comunicaciones:** Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,
    - **Mala elaboración de políticas:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

- **Incumplimiento de normatividad:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Desconocimiento de normatividad:** Cuenta con 20% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se cuenta con un normograma en el PETIC, pero no se encuentra actualizado.
- **Mala percepción de la ciudadanía:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realiza actualización de los medios de comunicación y la información que allí reposa, pero aún no se realiza encuesta de satisfacción de usuarios.
- **Mala divulgación de proyectos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realiza publicación de la información actualizada en la página web de la empresa.
- **Mala planeación en la identificación de riesgos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de comunicaciones cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 31,1% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

3. **Acueducto:** Este proceso cuenta con 11 tipos de riesgos que son,
   - **Envenenamiento:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Suspensión de agua:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Incumplimiento en los monitoreos de agua potable:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Inexactitud en los monitoreos de agua potable:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Contaminación del agua:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Suspensión en la distribución del agua:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

- **Demora en las reparaciones:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Demora en el reporte de información:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Retraso tecnológico:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Control de presiones en las redes de acueducto:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Manejo de productos quimios:** Cuenta con 30% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se cuenta con personal capacitado para manejar los productos quimios necesarios, sin embargo, se requiere la capacitación de más personal por lo cual se está planeando realizar capacitaciones de manejo de quimios a otros empleados.

El proceso de acueducto cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

4. **Alcantarillado:** Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,
   - **Suspensión del tratamiento de aguas residuales:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Omisión en los análisis fisios y quimios:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Desacierto en los análisis realizados:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Inejecución de los mantenimientos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso

- **Retraso en la ampliación de redes de alcantarillado:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Ineficacia para atender daños:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso

El proceso de alcantarillado cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

5. **Aseo:** Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,
   - **Descontrol en el cumplimiento de rutas y microrutas de barrido:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Falta de información y sensibilización al usuario sobre la separación de residuos sólidos por parte de funcionarios de la entidad:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Deslizamientos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Contaminación de los alrededores del relleno sanitario:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Disminución de la capa de terraceo y cubrimiento con limo:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
   - **Interrupción en la frecuencia de la ruta de recolección:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso

El proceso de aseo cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

6. **Gestión Administrativa:** Este proceso cuenta con 11 tipos de riesgos que son,
   - **Desacierto a la hora de seleccionar una persona para un cargo:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realiza revisión de la información entregada por la persona a contratar y se verifica si cumple con los requisitos para ser contrata.
   - **Desacierto a la hora de detectar las condiciones físicas de una persona:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realizan exámenes medios de ingreso con el fin de mitigar los posibles riesgos.
   - **Falsedad en documentos al vincular personal:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Omitir la realización de inducción y reinducción:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Personal sin idoneidad profesional:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. Se han reforzado las capacidades de los empleados, por áreas.
   - **Planta de argos mal elaborada:** Cuenta con 100% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Aumento de la capacidad ociosa:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Desactualización de la base de datos de empleados:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Problemas de salud relacionados a la actividad que realizan los empleados:** Cuenta con 0% de ejecución. No se han realizado exámenes médicos periódicos en el primer cuatrimestre del año 2024
   - **Crisis emocional después de la desvinculación:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. Se cuenta con un plan de desvinculación asistida, adicionalmente se realiza transferencia de conocimiento y se brinda la información y/o documentos que requiera la persona desvinculada.

El proceso de gestión administrativa cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 36,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

7. **Gestión Financiera y comercial:** Este proceso cuenta con 9 tipos de riesgos que son,
   - **Falsedad en la información de los estados financieros:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se cuenta con soportes de todas las transacciones realizadas.
   - **Manejo inadecuado de los recursos para inversión:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **No garantizar la disponibilidad de recursos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Presupuesto mal proyectado:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se realizó seguimiento a la ejecución del plan de acción en el primer cuatrimestre del año.
   - **Cartera vencida en aumento:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Pagos inexactos y sin cumplimiento de los requisitos legales:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Apropiación indebida de los recursos de la empresa (Desviación de recursos):** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Pago Inoportuno de las obligaciones a los entes de control:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Errores en la causación de la orden de pago:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de gestión financiera y comercial cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

8. **Gestión Ambiental:** Este proceso cuenta con 5 tipos de riesgos que son,
   - **Falta de planeación:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Mala planeación estratégica:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Falta de planeación:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Falta de socialización con la comunidad:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Riesgos no identificados:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **Incumplimiento de requisitos legales:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de gestión ambiental cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

9. **Gestión Jurídica y Contratación:** Este proceso cuenta con 7 tipos de riesgos que son,
   - **Falta de incorporación de recursos necesarios:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **No planear el proceso de contratación al seleccionar la modalidad de contratación:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
   - **No planear el proceso de contratación al realizar la etapa precontractual:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

- **Desconocimiento de la normatividad aplicable:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Incumplimiento de contratos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Desconocimiento de la normatividad aplicable:** Cuenta con 25% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso se cuenta con un Manual de formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijuridico; también se cuenta con un normograma, pero aún no se ha actualizado.
- **Personas incapaces profesionalmente:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de gestión jurídica y contratación cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 32,1% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

10. Gestión de la información: Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,

- **Acumulación de documentos y distribución errónea de los mismos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Insuficiencia de espacio y archivadores:** Cuenta con 20% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso el programa de gestión documental y el normograma no están actualizados
- **Perdida de la página web:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Alteración de la información de la página web:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Complejidad de la página web:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

- **Limitación de la información:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de gestión de la información cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 31,1% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

11. Gestión de los Recursos Físicos: Este proceso cuenta con 5 tipos de riesgos que son,

- **Adquirir un producto y/o servicio erróneo:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Almacenamiento y rotación inadecuados de los bienes:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Daños en equipos de cómputo:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Carencia de activos fijos:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Incumplimiento del cronograma de mantenimiento:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.

El proceso de gestión de los recursos físicos cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

12. Mejoramiento continuo: Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,

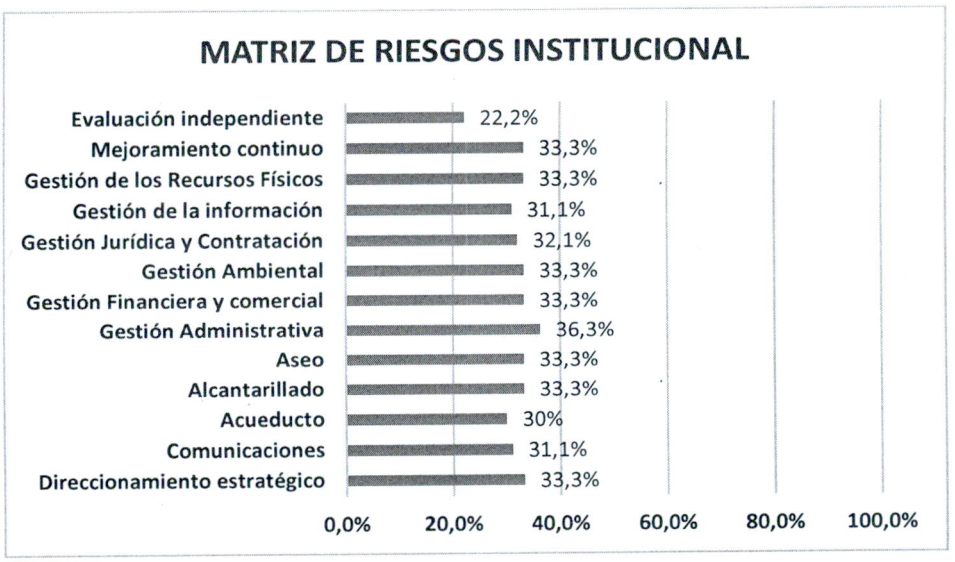
- **Información inoportuna, ineficaz, incompleta y desactualizada hacia el cliente:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Respuesta inoportuna a las PQRS:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Insatisfacción de usuarios:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. En este proceso

se realizó seguimiento a las PQRS recibidas en el primer trimestre y aún no se realiza evaluación de satisfacción de los usuarios.

El proceso de gestión de los recursos físicos cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 33,3% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia.

13. Evaluación independiente: Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,

- **Cumplimiento parcial del plan anual de evaluación interna:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.
- **Conflicto de intereses:** Cuenta con 0% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024. No se cuenta con profesionales eternos que auditen el control interno de la empresa.
- **Revelación o entrega de información confidencial:** Cuenta con 33,3% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el primer cuatrimestre del año 2024.



RECOMENDACIONES Y CONLUSIONES

Se puede evidenciar que la matriz de riesgos institucional cuenta con una ejecución total promedio del 32% con respecto a la mitigación de las causas que originan los riesgos que se presentan, este porcentaje nos indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los lideres continuar con esta estrategia para mitigar aún más la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Se recomienda continuar con el seguimiento de manera continua, analizando si las estrategias que han sido diseñadas se aplican en el tiempo establecido, y si las mismas están teniendo injerencia en la valoración del riesgo y como conlleva a que el riesgo se encuentre controlado, evaluado y mitigado.

Se deben conocer y evaluar los controles, donde por medio de mesas de trabajo con todos los funcionarios surjan iniciativas de mejora relacionadas con la gestión, desempeño y administración del riesgo, donde se incluya la socialización de la política de administración del riesgo de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. teniendo en cuenta el mapa de procesos, la caracterización y estandarización de los mismos.

Realizar en el proceso de inducción y reinducción de la empresa, principalmente en aquellos cargos donde se tiene personal a su disposición, la capacitación y concientización de la importancia de la matriz de riesgos, su evaluación, seguimiento y apropiación en cada uno de los procesos. Estas capacitaciones y socializaciones permiten concientizar a los funcionarios acerca de la importancia de la administración del riesgo como un eje de gestión y desempeño en cada una de las Dependencias.

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO

Gerente

Elaboró: Adriana Osorio – Contratista MIPG
Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO: Coordinar la planeación estratégica, táctica y presupuestal, así como la implementación del SIG

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PLANES INSTITUCIONALES (PLAN ESTRATÉGICO, PLAN DE CONTINGENCIA DEL RELLENO SANITARIO, PLAN ,DE GESTIÓN DEL RIESGO PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS, PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS); PLAN DE ACCIÓN ANUAL	Lineamientos inadecuados	Definir incorrectamente los lineamientos para formular los planes institucionales, por lo cual quedan mal planteados los procedimientos.	Estratégico	La documentación definida: Manuales, procedimientos, formatos y hojas de vida de trámites/servicios. Elaborados y aprobados por dos personas diferentes	Revisar los documentos almacenados de acuerdo a la gestión documental, y cumpliendo con lo establecido en estatutos y normatividad aplicable	Manuales de procedimientos, formatos codificados	SI	N/A	33,3%	33,3%
FORMULAR POLÍTICAS Y PLANES (ESTRUCTURA ESTRATÉGICA, OPERATIVA Y (FINANCIERA	Malas políticas y planes	Plantear políticas y planes inaplicables o incompletos a las diferentes áreas de la entidad.	Estratégico	Documento de la planeación y seguimiento de las políticas y planes	Verificar el proceso de planeación y corroborarlo en la práctica	Planillas de seguimiento	SI	Se realiza evaluación y seguimiento al los planes y políticas de la empresa	33,3%	
APROBACIÓN DE LOS PLANES	Incumplimiento de la jerarquía institucional	Saltar la aprobación de los planes e implementarlos sin previa revisión y autorización	Cumplimiento	Firma de autorizado de los procedimientos	Segregación de funciones, revisado, aprobado y autorizado debe hacerse por personas diferentes	Firmas independientes	SI	La implementación de los planes se hace con previa autoriación	33,3%	
APLICAR LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL MAPA DE RIESGOS	Controles inadecuados	Los controles no sean efectivos para el tipo de riesgo identificado y asociado. Además se pueden omitir riesgos importantes a la hora de hacer la identificación y actualización del mapa de riesgos.	Estratégico	La definición, análisis, valoración, seguimiento y control a los riesgos aplicables.	Actualizar y redefinir la matriz de riesgos periódicamente (2 veces al año)	Matriz de riesgo y planilla de cambios	SI	Se realiza evaluación y seguimiento al la matriz de riesgos de la empresa	33,3%	
TOMAR ACCIONES PARA AJUSTAR PLANES Y EL PROCESO	Falta de monitoreo	No contar con planes de evaluación y mejora que permita tomar accciones correctivas para el perfeccionamiento del proceso	Estratégico	La implementación de la autoevaluación y autocontrol. Auditorías realizadas del proceso	Documentar los procesos de seguimiento y evaluación. Conjunto con la mejora propuesta	Fichas de seguimiento y evaluación	SI	N/A	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: COMUNICACIONES

OBJETIVO: Generar estrategias que permitan el flujo de la comunicación al interior de la empresa de Servicios Públicos, entre ésta, la comunidad y diferentes grupos de interés.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
ELABORAR POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	Mala elaboración de políticas	Diseño inadecuado de la política de comunicación y no tomar en cuenta la actualización en cuanto a normatividad aplicable.	Estratégico	La documentación definida: Manuales, procedimientos, formatos y hojas de vida de trámites/servicios.	Documentación codificada y organizada	Planillas identificadas con su código	SI	N/A	33,3%	31,1%
FORMULAR POLÍTICAS Y PLANES (POLITICA DE COMUNICACIONES, MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA Y PLAN DE GOBIERNO EN LÍNEA)	Incumplimiento de normatividad	No presentar información de conocimiento público en lugares visibles para las partes interesadas y para los entes de control, como en página web, carteleras, redes sociales, etc. Para cumplir con la transparencia	Cumplimiento	Conocimiento de la normatividad aplicable	Contar con un usuario de actualización de leyes	Compilación de leyes y sus modificaciones	SI	N/A	33,3%	
DEFINIR Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIONES	Desconocimiento de normatividad	Desconocimiento de las modificaciones de la normatividad aplicable para incorporlas en las políticas	Cumplimiento	Contar con un normograma y revisar sus modificaciones cada 3 meses	Fichas de seguimiento a los normogramas	Normograma	SI	Se cuenta con un normograma en el PETIC, pero no se encuentra actualizado	20%	
EJECUTAR ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN Y EL MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	Mala percepción de la ciudadanía	Generar mala imagen corporativa y disminuir la reputación de la entidad, por medio de desactualización de información, no enterarse de la difamación externa	Imagen	Actualizar los medios de comunicación de la información. Encuestas de satisfacción de usuarios	Mejoramiento a partir de la percepción de los usuarios, una persona para comunicaciones	Encuestas de satisfacción; medios de comunicación	SI	Se realiza actualización de los medios de comunicación y la información que allí reposa. Aún no se realiza encuesta se satisfación de usuarios.	33,3%	
DISEÑAR, COORDINAR Y EJECUTAR CAMPAÑAS CON MENSAJES INSTITUCIONALES INTERNOS Y EXTERNOS	Mala divulgación de proyectos	Desconocimiento de la comunidad sobre los proyectos de la entidad que les afecten directa o indirectamente	Imagen	Actualizar puntos de divulgación de la información con las gestiones realizadas por la empresa	Publicar los informes de gestión y generar convocatorias para la comunidad	Plan de proyectos y plan de comunicación; informes de gestión	SI	Se realiza publicación de la información actualizada en la pagina web de la empresa.	33,3%	
IDENTFICAR LOS RIESGOS, APLICAR LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL MAPA DE RIESGOS	Mala planeación en la identificación de riesgos	No identificar riesgos importantes que causen impactos considerables y sea altamente probable su ocurrencia	Estratégico	Matriz de riesgos actualizada, registrar los riesgos encontrados en la práctica	Evaluar y registrar los riesgos encontrados en la práctica	Matriz de riesgos y formatos de seguimiento	SI	N/A	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: ACUEDUCTO

OBJETIVO: Construir, operar, controlar y mantener eficientemente los diferentes componentes del sistema de Acueducto, atendiendo la demanda en condiciones óptimas de continuidad, cobertura, calidad y presión de acuerdo a la normatividad vigente.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE HIZO BUEN CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
CAPTAR AGUA CRUDA	Envenenamiento.	Envenenamiento en la fuente hídrica.	Operativo	Inspección, cada hora, de las bioalarmas instaladas en las plantas de tratamiento; Supervision del operario de la planta; Inspección diaria en las bocatomas todos los días; Suspensión de la captación, en caso de detectar envenenamiento; Mapa de riesgos y análisis de parámetros especiales.	Análisis mensual de parámetros especiales al agua de cada fuente hídrica; Cercar los alrededores de la plantas y los bocatomas; Dar un mayor cubrimiento a los sedimentadores, floculadores y el tanque de Succion.	Resultados de los análisis de aguas; planillas de seguimiento y monitoreo de las fuentes hídricas; matriz de riesgos	SI	N/A	33,3%	
OPERAR BOMBEO	Suspensión.	Dejar de operar el bombeo de agua cruda	Operativo	Inspecciones del jefe de área; Actividades de mantenimiento.	Buscar otras fuentes de abastecimiento de agua; Implemetar tanques elevados en algunos barrios del municipio.	Ubicaciones de los tanques de almacenamiento de agua y la presión; planilla de los mantenimientos preventivos y correctivos del bombeo	SI	N/A	33,3%	
MONITOREAR CARACTERÍSTICAS DEL AGUA POTABLE	Incumplimiento.	No realizar algunos de los análisis físicos, químicos y microbiológicos, para verificar la calidad del agua tratada.	Operativo	Verificaciones periódicas de inventarios de compras y bienes; Inventario en cantidad y en buen estado; Manejo del inventario de reactivos.	Alianzas con algunos laboratorios para asegurar, en calidad de préstamo, algunos reactivos e insumos.	Planillas de los análisis realizados; seguimiento a los recursos disponibles para la realización de análisis y calidad del agua	SI	N/A	33,3%	
	Inexactitud.	Obtencion de resultados de análisis Fisicos, Quimicos, y Microbiologicos erróneos o equivocados.	Operativo	Validación de los métodos físicos, químicos y microbiológicos; Realización de actividades de mantenimiento y de control metrologicos; Estandarización y socialización de los metódos de análisis del laboratorio.	Cronograma de mantenimiento y metrología de equipos de laboratorio	Planillas de mantenimiento y calibración de equipos; actividades de mejora adoptadas de acuerdo a los resultados de los análisis físico-químicos y microbiológicos.	SI	N/A	33,3%	
DISTRIBUIR	Contaminación.	Contaminación del agua.	Operativo	Mantenimiento del sistema de acueducto, pruebas constantes de la calidad del agua, monitoreos permanentes	Definir un programa de sensibilización de reposición de redes de acueducto, en los inmuebles, dirigido a los suscriptores; Recomendación de reposición de redes internas de los inmuebles de los suscriptores.	Resultados de análisis a las redes de acueducto; planillas de mantenimiento	SI	N/A	33,3%	33,0%
	Suspensión.	Interrupción en la distribución del servicio de acueducto.	Operativo	Información oportuna a la comunidad acerca de la suspensión del servicio, a través de los diferentes medios de comunicación; Implementación de la sectorización lo que permite que un daño no afecte a la comunidad en general; Disposicion de recursos humanos y fisicos para reparacion de los daños ocasionados en el menor tiempo posible.	Mantener informado al personal administrativo acerca de las interrupciones del servicio, en los diferentes sectores del municipio, con el fin de que puedan suministrar información oportuna en el momento que se requiera; Informar oportunamente al área de comunicaciones, sobre posibles suspensiones de acueducto, programadas, para que se haga su respectiva difusión.	Historial de daños y periodicidad de mantenimientos o reparaciones. Comunicados a la comunidad	SI	N/A	33,3%	
REPARACIONES DE LAS REDES DE ACUEDUCTO	Demora.	Tardanza en la ejecución de las labores de reparacion de Redes de Acueducto	Operativo	Disposicion de recursos humanos y fisicos para reparacion de los daños ocasionados en el menor tiempo posible; Garantizar la adecuada selección de personal para la planta operativa.	Aumento en la planta de personal en proporción al crecimiento poblacional.	Cronograma de actividades de los operarios mensual; disponibilidad de recursos físicos, de personal y monetarios para los imprevistos	SI	N/A	33,3%	
MONITOREO DE LA INFORMACION	Demora.	Extemporaneidad y veracidad en la información reportada a las entidades de control y vigilancia	Operativo	Realizar los reportes mensuales los cinco primeros días de cada mes, según los formulatios típico técnico operativo que se relacionan en la anexo de la resolución	Dar cumplimiento al cronograma de reporte del SUI.	Dar contestación oportuna a los informes solicitados por los entes de control y vigilancia.	SI	N/A	33,3%	
REPARACION Y OPTIMIZACION DE EQUIPOS.	Retraso tecnológico	Retraso tecnológico de equipos, herramientas y dispositivos de medición.	Operativo	Se está realizando mantenimiento preventivo de los equipos y herramientas asignados a la división de Acueducto con el propósito de mantenerlos en condiciones óptimas de operación para la prestación del servicio, se incluirá en el proyecto de presupuesto para la vigencia las necesidades de compras de las mismas	A través de capacitaciones actualizar a los funcionarios de la división de Acueducto con relación a nuevas tecnologías y materiales en la instalación de redes de acueducto.	Realizar hoja de vida a los equipos para su posterior mantenimiento.	SI	N/A	33,3%	
REPARACION Y OPTIMIZACION DE EQUIPOS.	Control	Falta de control de presiones, en las redes de acueducto, sectorización del sistema, falta de elementos para desalrar las redes.	Operativo	Adquirir válvulas reguladoras de presión para ubicarlas en los sectores más críticos de la red de acueducto, de igual manera revisar las que se encuentran instaladas a fin de garantizar su correcto mantenimiento y puesta en marcha	Optimizar el sistema de distribución de acueducto, de forma tal que existan accesorios que permitan controlar las presiones, desalrar la tubería cuando se realizan cortes y sectorizar el sistema a través de válvulas de control	Revisar el catastro de redes para identificar los puntos donde se necesario instalar válvulas de control, ventosas, de lavado entre otras.	SI	N/A	33,3%	
ACCIDENTE POR PRODUCTOS QUIMICOS	Manejo.	Riegos por lesiones oculares graves, irritacion en la piel,peligro de incendio, generacion de vapores peligrosos por el caso de derrame, mal almacenamiento y uso inadecuado de productos quimicos necesarios para la potabilizacion del agua coma: cloro gaseoso, policloruro de aluminio, soda cautica, hipoclorito entre otros reactivos.	Operativo	La empresa debe implementar y ejecutar diferentes programas de capacitación, instrucción y entrenamiento, dirigido a fortalecer las prácticas de manejo, transporte y almacenamiento de productos químicos. Adicionalmente se debe tener en cuenta la preparación de los trabajadores en técnicas de primeros auxilios, procedimientos de emergencia en caso de accidentes con productos químicos, manejo e interpretación correcta de la información contenida en los registros de emergencia o fichas de seguridad de productos químicos, sino también de cualquier otro documento de datos útiles para operaciones seguras con productos químicos.	Se debe instruir, entrenar y certificar a los trabajadores sobre técnicas de prevención y manejo de los productos quimicos.	Contar con planes de contingencia ante un posible accidente por derrame o colision de productos químicos.	SI	En este proceso se cuenta con personal capacitado para manejar los productos quimico necesarios, sin embargo se requiere la capacitación de más personal por lo cual se está planeando realizar capacitaciones de manejo de quimicos a otros empleados.	30,0%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: ALCANTARILLADO

OBJETIVO: Recolectar y conducir las aguas residuales domésticas y pluviales de La Unión para su posterior disposición en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de acuerdo a los requerimientos normativos nacionales

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
TRATAR AGUAS RESIDUALES	Suspensión.	No tratar aguas residuales. Acumulamiento de aguas residuales y contaminación	Operativo	Mantenimientos periódicos a la red de alcantarillado; Limpieza permanente de sumideros; Sistema de comunicación por radio y/o teléfono celular; Registro de caudales; Limpieza periódica de rejilla de cribado; Programación de nuevos turnos para ejercer mayor control en la planta de aguas residuales; Optimización de la PTAR.	Limpieza de la red de alcantarillado periódicamente; mantenimientos preventivos y correctivos del sistema de alcantarillado	Recursos destinados a la limpieza del sistema de alcantarillado; Formatos de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados	SI	N/A	33,3%	33,3%
MONITOREAR CARACTERÍSTICAS DEL AGUA RESIDUAL	Omisión.	No hacer los análisis físicos y químicos para determinar la remoción de la carga contaminante.	Operativo	Programación anual de caracterizaciones de la PTAR; Informes de resultados enviados a CORNARE; Matriz de requisitos legales; Auditorías Internas.	Revisar el cumplimiento de la programación de las caracterizaciones.	Cronogramas de caracterizaciones. Matriz de las exigencias normativas. Resultados de los análisis	SI	N/A	33,3%	
	Desacierto.	Error en los resultados de los análisis realizados.	Operativo	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento establecido para los diferentes equipos; Ejecución del programa de calibración; Control, seguimiento y evaluación del programa de metrología y mantenimiento.	Historial de los resultados de metrología, informes de mantenimientos preventivos y correctivos periódicos	Planilla de registro de mantenimientos preventivos y correctivos, Planillas de seguimiento a los equipos	SI	N/A	33,3%	
MANTENER Y REPONER REDES DE ALCANTARILLADO	Inejecución.	Inejecución de las labores de mantenimiento, en los tramos requeridos.	Cumplimiento	Programación y ejecución de las labores de mantenimiento de redes de alcantarillado; Asegurar la disponibilidad de recursos para la gestión.	Cronogramas de mantenimientos periódicos, Revisión de recursos destinados al mantenimiento de las redes de alcantarillado	Cronogramas, certificados de disponibilidad de recursos, perfiles de las personas a cargo de las redes de alcantarillado	SI	N/A	33,3%	
EXPANDIR REDES DE ALCANTARILLADO	Retraso.	Falta de celeridad en el desarrollo de las actividades programadas.	Operativo	Programación y ejecución de las labores de expansión de redes de alcantarillado; Asegurar la disponibilidad de recursos para la gestión.	Realizar planes de contingencia para las redes de alcantarillado. Cronogramas de pesonal, recursos y labores.	Cronogramas, planes de contingencia, certificado de disponibilidad de los recursos.	SI	N/A	33,3%	
ATENDER DAÑOS	Ineficacia.	Falta de oportunidad y eficacia en la atención de daños.	Operativo	Atención oportuna de PQRS; Asegurar la disponibilidad de recursos para la gestión; Formación y capacitación del personal operativo; Inspecciones continuas a las obras.	Plan de atención a las PQR y daños reportados, plan de operación para la atención de daños, reforzar personal en número y capacitado	Manual de procedimientos para atender daños reportados, capacitaciones periódicas de los operarios, certificados de disponibilidad de los recursos	SI	N/A	33,3%	



E.S.P
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: ASEO

OBJETIVO: Realizar las labores de recolección y transporte de desechos sólidos en el área urbana y rural del municipio de La Unión y la disposición final de los residuos sólidos en el Relleno Sanitario.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
LIMPIAR Y BARRER VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	Descontrol en el cumplimiento de rutas y microrutas de barrido	Deficiente prestación del servicio de barrido, debido a la falta de cobertura en la atención y mantenimiento de vías y parques del municipio de La Union	Operativo	Realizacion permanente de inspecciones de barrido por parte de funcionarios de la entidad.	Contratar mas personal para la labor de barrido. Mantener un cronograma organizado de los operarios de barrido y supervisar su eficiencia	Controles de capacidad ociosa, cronogramas de actividades, bitácoras de visitas de observación	SI	N/A	33,3%	33,3%
SENSIBILIZACION AL USUARIO SOBRE LA SEPARACION DE RESIDUOS SOLIDOS	Falta de informacion y sensibilizacion al usuario sobre la separación de residuos sólidos por parte de funcionarios de la entidad.	Los funcionarios de la entidad no proporcionan informacion adecuada y constante a la comunidad acerca del material que se debe presentar al momento de la recolección de residuos sólidos lo que ocasiona que gran parte de los usuarios no obtengan la informacion adecuada.	Imagen	Capacitación a los usuarios sobre separación de residuos sólidos 1 vez al año; Inspección de residuos sólidos.	Capacitación a los usuarios sobre separación de residuos sólidos mínimo tres veces vez al año; Seguimiento a los eventos de capacitación dirigidos a los usuarios.	Planilla de capacitaciones de sensibilización a los usuarios	SI	N/A	33,3%	
RELLENO SANITARIO	Deslizamientos	Deslizamiento por escabaciones para extraer limo con el fin de cubrir la plataforma	Operativo	Realizar muro de contención para evitar deslizamientos, mantener varios lugares de excavación para evitar las erosiones	Reforestar los lugares de excavación para absorber humedad, supervisar el terreno	Planillas de los seguimientos y supervisión de terrenos	SI	N/A	33,3%	
	Contaminacion alrededores	Contaminacion ambiental en el entorno del relleno sanitario	Operativo	Realizacion de una limpieza general del relleno así como el tapado diario de los desechos depositados.	Supervisar el control de gases con revisiones constantes de los focos contaminantes de amenaza	Control de gases, planillas de monitoreo	SI	N/A	33,3%	
RELLENO SANITARIO	Disminución de la capa de terráceo y cubrimiento con limo	Falta de material adecuado para el cubrimiento de los residuos sólidos en la plataforma	Operativo	Hacer un buen uso del material existente en el terreno	Mejorar el proceso de separación desde la fuente, para así fortalecer el aprovechamiento de los residuos orgánicos	Registros en el aprovechamiento de los residuos orgánicos (compostaje)	SI	N/A	33,3%	
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS RECOLECTORES	Interrupción el frecuencia de la ruta de recolección	Poco control en el mantenimiento y uso inadecuado de los vehículos	Operativo	Realizar mantenimiento periódico a los vehículos	Realizar cronograma para realizar el mantenimiento debido y adecuado a cada uno de los vehículos	cronograma en las actividaes de mantenimiento y planillas de seguimiento con respecto a los vehículos	SI	N/A	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: Suministrar, administrar, capacitar y evaluar el talento humano necesario para el buen desempeño de todas las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P., propiciando un ambiente de bienestar laboral y salud ocupacional, que garantice el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y dando cumplimiento a la normatividad que rige al respecto.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
SELECCIONAR PERSONAL	Desacierto	La persona selecionada no cumple con los requisitos definidos en el perfil del cargo.	Operativo	Verificacion de las competencias de la persona a traves de su hoja de vida.	Desarrollo del programa anual de inducción y reinducción; Evaluación del proceso; Retroalimentación con aquellos funcionarios que no acertaron en sus respuestas.	Seguimientos de las entrevistas, Manual de procedimientos de inducción, Perfiles profesionales y ocupacionales	SI	Se realiza revisión de la información entregada por la persona a contratar y se verifica si cumple con los requisitos para ser contratado	33,3%	
EXAMENES MEDICOS DE INGRESO	Desacierto	No detectar que las condiciones fisicas que hacen que la persona no pueda ejercer la actividad.	Operativo	Examen médico preocupacional. Es realizado al trabajador antes de que comience sus labores. Tiene como objetivo determinar su estado de salud y sus aptitudes para la posición a la que está postulando	Realizar examenes medicos de ingreso es realizado a todo empleado, antes de firmar su contrato.	Certificado de resultados medico ocupacionales firmados por el medico ocupacional.	SI	N/A	33,3%	
VINCULAR PERSONAL	Falsedad en documentos	La nueva persona que va a ingresar a la entidad presenta, como autenticos, documentos falsos.	Cumplimiento	Presentación de documentos y requisitos por parte del nuevo funcionario y seguidamente la verificacion de dicha documentacion.	Revisar los documentos presentados en las plataformas públicas virtuales y confirmar con las referencias presentadas	Certificados de verificación de la documentación presentada	SI	N/A	33,3%	
HACER INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL	Omitir realizacion	No llevar a cabo el programa de inducción y reinducción de personal.	Cumplimiento	Llevar seguimiento de las personas que ingresan a laborar y el proceso de inducción a la empresa	1. Desarrollo del programa anual de inducción y reinducción. 2. Planilla de asistencia al programa. 3. Evaluación del proceso. 4. Retroalimentación con aquellos funcionarios que no acertaron en sus respuestas.	Planillas de seguimiento a las inducciones, Resultados de las evaluaciones realizadas	SI	N/A	33,3%	
PROPORCIONAR CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.	Personal sin idoneidad profesional	Personal desactualizado sin idoneidad profesional para ocupar su cargo e inexperto con las actividades que realiza.	Cumplimiento	Realizar capacitaciones periódicas y exigidas legalmente periódicamente	Reforzar por medio de capacitaciones y entrenamiento las labores de los empleados	Planillas de capacitaciones, seguimiento de las funciones desarrolladas	SI	Se han reforzado las capacidades de los empleados, por áreas.	33,3%	36,3%
PROPORCIONAR COMPENSACIÓN SALARIAL	Planta de cargos mal elaborada	Escala salarial desproporcionada e inadecuada de acuerdo a la planta de cargos y asignación salarial	Cumplimiento	Actualizar la planta de cargos y la escala salarial cada dos años.	Realizar un comité que cada dos años realice el estudio de cargos y salarios de la empresa	Planta de cargos y salarios, planillas de las reuniones para el seguimiento	SI	N/A	100,0%	
REALIZAR ACTIVIDADES DE BIENESTAR LABORAL	Aumento de la capacidad ociosa	Insatisfacción de los empleados que generan capacidad ociosa y baja productividad	Operativo	Realizar actividades de bienestar laboral al menos una vez al año, ejecutar pausas activas de 5 minutos diario	Realizar actividades de bienestar laboral dos veces al año, motivar los empleados con incentivos	Seguimiento de las actividades de bienestar laboral; supervisión de las pausas activas en	SI	N/A	33,3%	
REALIZAR DESVINCULACIÓN LABORAL	Desactualización de la base de datos de empleados	Mantener personal en la base de datos que ya no están vinculados con la empresa y continuar asociandoles gastos	Cumplimiento	Actualizar la base de datos cada mes	Realizar seguimiento a la base de datos de empleados y decisiones en base al personal tomadas	Base de datos con las observaciones de actualización	SI	N/A	33,3%	
EXAMENES MEDICOS DE EGRESO	Demanda por enfermedad no laboral.	Demanda, por enfermedad no relacionadas con la actividad laboral.	Operativo	Examen médico de retiro. realizado al empleado previo a su salida de la empresa. A través de él, se busca detectar enfermedades relacionadas al trabajo o algunas secuelas propias de la actividad efectuada.	Realizar exámenes médicos de egreso a todo empleado, al terminar su relación laboral con la empresa.	Certificado de resultados medico ocupacionales firmados por el medico.	SI	N/A	33,3%	
EXAMENES MEDICOS PERIODICOS	Problemas de salud relacionados a la actividad que realiza.	Alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud delempleado.	Operativo	Examen médico ocupacional periódico. Se lleva a cabo para para detectar posibles problemas de salud en los colaboradores, relacionados a la actividad que realizan. se llevan a cabo anualmente	Realizar exámenes médicos periodicos a todo empleado cada año.	Certificado de resultado medico firmado.	NO	No se han realizado examenes medicos periodicos en el primer cuatrimestre del año 2024	0%	
DESVINCULACIÓN ASISTIDA	Crisis emocional	Crisis emocional y psicológica, por la falta de actividad e ingresos laborales.	Imagen	Seguimiento al estado laboral y emocional de la persona desvinculada por un periodo de seis meses.	Realizar seguimiento al estado laboral y emocional de la persona desvinculada por seis meses.	Registro de desvinculación	SI	Se cuenta con un plan de desvinculación asistida, adicionalmente se realiza transferencia de conocimiento y se brinda la información y/o documentos que requiera la persona desvinculada.	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

OBJETIVO: Determinar la planificación económica y financiera de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P., para la toma de decisiones de operación, inversión o financiación a corto, mediano y largo plazo en pro de su desarrollo sustentable, sostenible y competitivo.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSA RAIZ		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
ESTADOS FINANCIEROS	Falsedad en la información	Información poco confiable de los estados financieros	Cumplimiento	Elaboración de estados financieros sin soportes revisados	Soportes de las transacciones realizadas y registradas en los estados financieros.	Revisar la veracidad de los soportes comprobando las exigencias de la ley para la ejecución de los pagos	Soporte de transacciones, requisitos para el pago documentados	SI	Se cuenta con soportes de todas las transacciones realizadas	33,3%	33,3%
GESTIONAR INVERSIONES	Manejo inadecuado de los recursos para inversión.	Desacierto en la toma de decisiones al momento de invertir los excedentes de liquidez de la entidad.	Estratégico	Incompetencia del servidor público; Desconocimiento de ofertas en el mercado para la ejecución de inversiones.	Decisiones de inversión basadas en análisis de mercado y necesidades de flujo de efectivo.	Estudio de las posibilidades de inversión, contar con asesor de inversiones	Plan de inversiones, estudios previos a la decisión de inversión	SI	N/A	33,3%	
ELABORAR EL PRESUPUESTO	No garantizar la disponibilidad de recursos	Mala planeación y proyección del presupuesto que no garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para el funcionamiento y operación de la empresa.	Operativo	Mala proyección del presupuesto y personal sin idoneidad profesional para la elaboración de presupuesto. Falta de plan de acción	Proyección del presupuesto basado en el historial de transacciones y plan de acción consolidado de la empresa	Seguimiento a la elaboración del presupuesto de manera cronológica y programada, capacitación del personal	Plan de acción consolidado, planeación del presupuesto, seguimientos del presupuesto-	SI	N/A	33,3%	
ELABORAR PLANES DE ACCIÓN Y PLURIANUALES DE INVERSIÓN	Presupuesto mal proyectado	Mala proyección de presupuestos y asignación de recursos	Estratégico	Desconocimiento de las necesidades de cada área	Plan de acción elaborado por cada líder del proceso quienes conocen sus proyectos y necesidades	Plan de acción basado en datos históricos y decisiones en reuniones internas y de junta	Decisiones tomadas que afectan cada área, plan de acción anual y seguimiento de ejecución	SI	Se realizó seguimiento a la ejecución del plan de acción en el primer cuatrimestre del año	33,3%	
GESTIONAR COBROS PERSUASIVOS Y COACTIVOS	Cartera vencida en aumento	Aumento de la cartera vencida, y causar ingresos irrecuperables	Financiero	Acumulación de cuentas irrecuperables, acuerdos de pago incobrables. No definir políticas para el deterioro de cartera	Realizar cobro coactivos a la cartera vencida mayor a tres periodos, suspensiones del servicio inmediato luego de tres meses vencidos	Procesos jurídicos a los morosos que se les ha realizado cobro coactivo, cortes definitivos	Informe de cartera vencida periódica	SI	N/A	33,3%	
CONTABILIDAD	Pagos inexactos y sin cumplimiento de los requisitos legales	Requisitos de facturas y/o contratos, firmas, pólizas, soportes.	Cumplimiento	No Verificación de los requisitos	Verificación de los requisitos y de los valores a pagar	Se revisan los requisitos y se exige la documentación requerida	Se archiva como soporte para el respectivo pago	SI	N/A	33,3%	
TESORERIA	Apropiación indebida de los recursos de la empresa (Desviación de recursos)	Inexactitud de débitos, pagos y/o traslados bancarios.	Financiero	Falta de validación de las cuentas bancarias	El manejo adecuado de las diferentes cuentas bancarias de acuerdo a la destinación definida. Así mismo la aprobación requerida	Se define las destinación de los recursos según la cuenta con su respectiva autorización.	Registros en los sistemas y plataformas bancarias.	SI	N/A	33,3%	
CONTABILIDAD	Pago inoportuno de las obligaciones a los entes de control	Presentación inoportuna fuera de las fechas establecidas	Cumplimiento	Falta de planeación y seguimiento de las fechas de pago	Planeación y seguimiento a las fechas de pago de las obligaciones	Se planea realizar los procesos para el pago de las obligaciones días antes de su vencimiento	Registro de las obligaciones presentadas física y digital.	SI	N/A	33,3%	
CONTABILIDAD	Errores en la causación de la orden de pago	Distorsión en la información financiera tanto en las cuentas como en los rubros.	Financiero	Error en el registro contable y en sus valores	Validación de la orden de pago en la codificación contable	Se codifica la orden de pago de acuerdo al rubro contable que debe afectar.	Se homologa la información en los sistema contable y financiero	SI	N/A	33,3%	



E.S.P
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVO: Contribuir a la preservación del medio ambiente afianzando la cultura del reciclaje, implementando campañas en separación de residuos, conservación de las cuencas hidrográficas y realizando verificación periódicas por parte del personal de la empresa.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSA RAÍZ		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
ELABORAR UN DIAGNÓSTICO IDENTIFICANDO LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES	Falta de planeación	No preveer impactos ambientales que requieran actuaciones urgentes para el normal desarrollo de las actividades de la empresa	Estratégico	Desconocimiento del contexto interno y externo de la entidad.	Actualizar los diágnosticos de impacto cada dos meses	Valorar los impactos y hacerles seguimiento dependiendo del nivel de riesgo	Diágnosticos de impactos y clasificación de los mismos	SI	N/A	33,30%	33%
DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACION DE LOS PLANES INSTITUCIONALES (PLAN ESTRATEGICO, PLAN DE CONTINGENCIA DEL RELLENO SANITARIO, PLAN DE GESTION DEL RIESGO, PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS, PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS); PLAN DE ACCION ANUAL	Mala planeación estratégica	Mala estructuración de los planes que genera mala ejecución de los procedimientos	Estratégico	Personal poco capacitado para planear y ejecutar los planes y procedimientos	La documentación definida: Manuales, procedimientos, formatos y hojas de vida de trámites/servicios.	Plan de contingencias, actualizar los manuales y formatos cada seis meses, realizar seguimientos constantes de teoría y práctica	Planillas de seguimiento, planillas de evaluación, manuales y formatos codificados	SI	N/A	33,30%	
REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES LÚDICAS QUE CONTRIBUYAN A UN MANEJO ADECUADO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS	Falta de socialización a la comunidad	Pérdida de imagen corporativa de la empresa por no velar por la conservación del medio ambiente y el adecuado manejo de los residuos.	Imagen	No mantener actualización y fomento de proyectos de preservación de medio ambiente	Proyectos de sensibilización ambiental al menos una vez por mes	Acuerdos con Cornare para gestionar proyectos de manejo de residuos sólidos y sensibilización ambiental, hacer seguimiento de los proyectos adelantados por la empresa, aplicar sanciones y comparendos ambientales	Registro de proyectos, segumientos y sus evaluaciones, acuerdos con CORNARE, sanciones y comparendos aplicados	SI	N/A	33,30%	
IDENTIFICAR LOS RIESGOS, APLICAR LOS CONTROLES Y ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL MAPA DE RIESGOS	Riesgos no identificados	Omisión de riesgos que no permiten prestar los servicios de manera adecuadad además de definir controles no aplicables a los riesgos existentes que los mitiguen	Cumplimiento	Mala planeación e identificación de riesgos. Desactualización de la matriz de riesgos	La definición, análisis, valoración, seguimiento y control a los riesgos aplicables. La implementación de la autoevaluación y autocontrol.	Matriz de riesgos actualizada y relizar sus evaluaciones pertinentes, comprobación de los controles en teoría sean eficientes en la práctica	Matriz de riesgos, controles y responsables, planillas de seguimiento y evaluación	SI	N/A	33,30%	
MANTENER EN EL SITIO FOTOCOPIA DE LAS LICENCIAS , PERMISOS Y AUTORIZACIONES CORRESPONDIENTES	Incumplimiento de requisitos legales	No contar con permisos para obras o seguros y licencias para los bienes muebles e inmuebles utilizados en el desarrollo de las actividades de manera que incurran en multas, sanciones y suspensiones	Cumplimiento	Personal incompetente para la adquisición y/o contratos de bienes y servicos	Registro de las licencias y alertas de la fecha de vencimiento para pagos puntuales, apoyo de contratación para la adquisición de bienes, servicios y licencias	Revisar los requisitos legales, documentación requerida y vigencia de permisos y licencias para las actividades a realizar	Planillas de licencias y aletar de pago próximos a vencerse, análisis de los actos contractuales afectados	SI	N/A	33,30%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

OBJETIVO: Garantizar la transparencia, responsabilidad, economía y legalidad en la contratación de bienes y servicios; además brindar apoyo jurídico al Gerente y demás dependencias de La Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P., de forma oportuna y con calidad, de acuerdo con la legislación vigente.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSA RAÍZ		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
REALIZAR PLAN DE COMPRAS	Falta de incorporación de recursos necesarios	No planear adecuada y suficientemente las compras que garanticen la disponibilidad de recursos desde el presupuesto	Estratégico	Mala elaboración del Plan de Adquisiciones	Revisar los planes de acción proyectados y el historial del plan de compras	Relizar seguimiento y actualización de la solicitud de recursos para garantizarlo su disponibilidad a tiempo	Plan de compras, plan de acción, planillas de seguimientos y evaluación	SI	N/A	33,3%	32,1%
SELECCIONAR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	No planear el proceso de contratación	No contar con una adecuada planeación para contratar que permita establecer riesgos, anomalías y falsedad de documentos necesarios para la contratación pública	Estratégico	Falta de estudio de viabilidad de contrataciones	Estudios previos al contrato, análisis del tipo de contrato	Estudiar los contratos con toda la documentación requerida y veracidad de la misma, verificar las obligaciones contractuales	Estudios previos, documentación requerida	SI	N/A	33,3%	
REALIZAR ETAPA PRE-CONTRACTUAL	No planear el proceso de contratación	No verificar la idoneidad y factibilidad de la contratación	Cumplimiento	Contratos sin estudios de conveniencia ni aprobaciones de viabilidad	Estudios de conveniencia y factibilidad revisados y aprobados	Segregación de funciones (Elaboración, revisión y aprobación)	Estudios de conveniencia, factibilidades, viabilidad	SI	N/A	33,3%	
REALIZAR ETAPA CONTRACTUAL	Desconocimiento de la normatividad aplicable	Documentación incompleta y no veridica para el adecuado proceso de contratación	Cumplimiento	No estudiar la idoneidad para contratar	Contratar después de verificar los documentos necesarios y su veracidad, realizar la aprobación de contraer el acuerdo	Realizar validación de información y cumplimiento de requisitos previos a contratar	Documentos necesarios para contratar, verificación de los datos, Aprobación para contratar	SI	N/A	33,3%	
REALIZAR ETAPA POST-CONTRACTUAL	Incumplimiento de contratos	Incumplimiento de las clausulas del contrato y no ejecución de pólizas	Cumplimiento	Falta de estudio de viabilidad de contrataciones	Certificados de avances de obras, viabilidad de contrataciones, pólizas de cumplimiento para los contratos	Supervisar los avances de los contratos, hacer seguimiento de la financiación y actividades	Informes de interventoría, autorización de pagos, pólizas del contrato	SI	N/A	33,3%	
DIAGNÓSTICAR NECESIDADES DE ASESORÍA JURÍDICA Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Desconocimiento de la normatividad aplicable	Procedimientos sin fundamentación jurídica que represente sanciones y actuaciones jurídicas por procedimientos inadecuados	Cumplimiento	Procedimientos elaborados sin la arpobación de las áreas competentes	Mantener control de los procesos presentados y los que se van adelantando, normatividad vigente actualizada, manual de procedimientos jurídicos de acuerdo a la clasificación de los casos	Actualizar los manuales de procedimientos de actuación jurídica por lo menos cada tres meses; normogramas actualizados; capacitar las personas involucradas, mantener un seguimiento a cada caso constante	Manuales de procedimientos, normogramas, planillas de seguimiento, planillas de los casos clasificados de acuerdo a su tipo	SI	Se cuenta con un Manual de formulación e implementación de políticas del prevención del daño antijurídico. Se cuenta con un normograma pero aun no se ha actualizado.	25,0%	
REPRESENTAR JUDICIALMENTE A LA EMPRESA	Personal incapaz profesionalmente	Falta de idoneidad profesional por parte de el área jurídica para llevar a cabo los procesos pertinentes	Cumplimiento	No contar con una persona idónea como asesor jurídico o sin disposición para hacerlo	Hacer un seguimiento de las actuaciones adelantadas de cada caso, verificar el perfil pofesional de la persona encargada de la parte jurídica	Evaluar el desempeño de los casos desarrollados; plan de estudios	Planillas de seguimiento, caracterización de los perfiles profesionales	SI	N/A	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Administrar la información a través de las herramientas documentales y/o tecnológicas que permitan su organización, control, estandarización y conservación para la mejora en la prestación del servicio

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSA RAÍZ		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTÁ DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	Acumulación de documentos Y distribucion erronea de los mismos.	Documentos no entregados, traspapelados o entregados al area equivocada; Vencimiento de los términos en la respuesta de requerimientos; Traspapelar la información o no ubicarla en el sitio adecuado; No organizar oportunamente la información.	Cumplimiento	Desorden en el manejo de documentos; Falta de competencia del personal; No dar aplicación a la normatividad legal vigente.	Radicados de archivo; Correo certificado; Correo electrónico; Personal idóneo para el desempeño del cargo; Transferencias documentales; Inventario documental; Aplicación de las TRD; Programa de gestión documental; Digitalización de documentos; Procedimiento documental.	Planillas de radicados y notificaciones de correo certificado, archivos clasificados	Radicados, correos certificados, planillas de seguimientos y archivo, Carpetas de archivo	SI	N/A	33,3%	31,1%
DISPOSICIÓN FINAL	Insuficiencia de espacio y archivadoras	Espacio físico y archivadores insuficientes para la disposición final de los documentos.	Tecnológico	No contar con espacio suficiente para la disposición final de los documentos; Falta de personal idóneo, capacitado y competente para el desempeño de las funciones del cargo.	Cumplimiento de la normatividad legal vigente con respecto a la materia; Inventario documental.	Manual de gestión documental, recursos disponibles para archivo, normograma actualizado de la gestión documental	Manuales de gestión documental, normogramas, planillas de inventario	SI	El programa de gestión documental y el normograma no estan actualizados	20,0%	
PAGINA WEB	Perdida de pagina web	Eliminacion de la pagina Web de la entidad	Tecnológico	Perdida de base de datos	Copias de seguridad	Copias de seguridad trimestrales, realizar un plan de contingencia	Copias de seguridad, plan de contingencia	SI	N/A	33,3%	
	Alteración de la información	Alteración de la información por parte de la comunidadad	Estratégico	Facilidad de acceso al administrador de la pagina.	Revisión periódica de la información que el funcionario sube para validar que efectivamente esta corresponda a la que el ingreso.	Acceso al administrador solo por parte del area de comunicaciones, claves de acceso.	Planillas de validación, claves de acceso protegidas, cuadro de responsabilidades	SI	N/A	33,3%	
	Complejidad de la pagina Web	La pagina Web no da una idea clara a los usuarios respecto a la informacion que brinda, ademas el esquema de la pagina no permite identificar rapidamentente la informacion que se busca.	Tecnológico	Falta de estructurcion en la pagina	Normatividad de la publicación de información, planear la imagen y el diseño de la página web	Realizar pruebas piloto de navegación en la página web	Normograma, planillas de evaluación	SI	N/A	33,3%	
	Limitacion de la informacion	La pagina Web no cuenta con toda la informacion establecida por la ley	Cumplimiento	EL personal de la entidad no genera la informacion ni los documentos necesarios para ser publicados; La informacion requerida para la pagina Web no se suministra al area de comunicación en el tiempo indicado para ser publicada.	Comunicación interna entre el area de comunicaciones y las demas para recordarles la informacion que se necesita para ser publicada.	Sofware interno que comunica a todas las areas de la entidad con el fin de mantener notificado al personal sobre los requerimientos de informacion.	Notificaciones realizadas, ley de transparencia	SI	N/A	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS

OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad de las instalaciones, recursos logísticos y tecnológicos requeridos por los procesos de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
ADQUISICION DE BIENES Y/O SERVICIOS	Adquirir un producto y/o servicio erroneo.	Adquirir un bien y /o servicio inncesario, diferente al que realmente se necesita.	Estratégico	Seguimiento al plan de acción institucional; Informe de necesidades de las diferentes dependencias a la oficina de compras y bienes; Reporte anual del plan de compras al SECOP; Reporte de la llegada de todos los pedidos y de la facturación de los mismos, al árera de compras y bienes, con el fin de hacer el control respectivo; Registro diario de entrada y salida de mercancías y suministros.	Solicitud de recursos, aprobación de solicitudes, Concordancia de las necesidades del área y el pedido realizado	Plan de acción, solicitud al almacén, aprobación de solicitudes, recibos a satisfacción y soportes de entrada y salida	SI	N/A	33,3%	
PRESERVACION DE LOS BIENES	Almacenamiento y rotación inadecuados.	Pérdida y deterioro de mercancías y suministros por un mal almacenamiento, poca rotación y un inadecuado control de inventarios.	Financiero	Revisión permanente de inventarios físicos.	Adecuación de las instalaciones libres de humedad, polvo y deterioro, mantenimiento de la infraestructura	Planillas de revisión de inventario, planilla de mantenimientos realizados	SI	N/A	33,3%	
	Daños en equipos de computos	Daños en los equipos de computo de algun area de la entidad que atrase o dificulte el funcionamiento adecuado de la misma.	Tecnólogico	Mantenimiento a los equipos de la entidad, medidas de cuidado de enseres de la empresa	Mantener actualizado el inventario de equipo de cómputo con los mantenimientos pendientes y realizados	Inventario de equipos de cómputo, planilla de mantenimientos realizados	SI	N/A	33,3%	33,3%
ACTIVOS FIJOS	Carencia	Carencia de equipos y bienes muebles en la entidad	Financiero	Plan de compras	Manejo adecuado de los recursos economicos.	Plan de adquisiciones, manual de procedimiento de manejo de inventarios	SI	N/A	33,3%	

MANTENIMIENTO	Incumplimiento	Falta de mantenimiento a los bienes de la organizacion	Estratégico	Contar con un contrato u orden de servicio que garantice los mantenimientos constantemente	Cronograma de mantenimiento	Planilla de mantenimientos realizados, contrato contraído	SI	N/A	33,3%	



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P
Más cerca de ti y de tu hogar

SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE-1

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

OBJETIVO: Desarrollar procesos participativos y permanentes de autoevaluación y retroalimentación, que orienten el mejoramiento continuo de los procesos de La Empresa de Servicios Públicos S.A. E.S.P., en coherencia con su marco estratégico.

ETAPA / ACTIVIDAD DEL PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
	DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO		ACCIONES	REGISTROS	¿SE ESTA DANDO CUMPLIMIENTO?	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
BRINDAR INFORMACIÓN AL USUARIO	Información inoportuna, ineficaz, incompleta y desactualizada	No proporcionar información completa, actualizada y de manera oportuna al usuario acerca de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.	Imagen	Personal Capacitado; Conocimiento sobre cada uno de los servicios que presta la empresa; Fluidez en la comunicación de la empresa con respecto a lo que pasa a diaria, problemas, sugerencias, entre otros.	Implementar nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs); Grabar y monitorear llamadas telefónicas; Evaluar al funcionario, a través de pruebas y talleres; Brindar capacitaciones al personal.	PQR, Respuestas dadas a los usuarios, Capacitaciones realizadas	SI	N/A	33,3%	33,3%
ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Respuesta inoportuna.	No dar una respuesta oportuna a las PQRS, lo que genera inconformismo por parte del usuario; Falta de asertividad en la respuesta a las PQRS.	Imagen	Seguimiento a las PQRS; Gestión de cada área, dentro del tiempo estipulado por normatividad; Revisión diaria de PQRS; Revisión diaria del buzón de sugerencias; Revisión diaria del correo electrónico; Análisis de la encuesta de satisfacción e implementación de acciones correctivas.	Hacer seguimiento a las acciones implementadas, a partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción.	PQR, encuestas de satisfacción	SI	N/A	33,3%	
EVALUAR SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Insatisfacción de usuarios.	Evidenciar, con base en los resultados de la encuesta anual, un alto grado de insatisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Imagen	Revisiones periódicas a las PQRS; Análisis minucioso a la encuesta anual de satisfacción con el fin de conocer la imagen que tienen los usuarios acerca de la empresa y así establecer acciones de mejora.	Hacer seguimiento a las acciones implementadas con base en los resultados de la encuesta de satisfacción.	Revisiones de las PQR, Acciones adelantadas, Resultados de encuesta anual de satisfacción	SI	Se realizó seguimiento a las PQRS recibidas en el primer trimestre. Aún no se realiza evaluación de satisfacción de los usuarios.	33,3%	