

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONAL

CUATRIMESTRE II-2024

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN
S.A E.S.P**

2024

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.

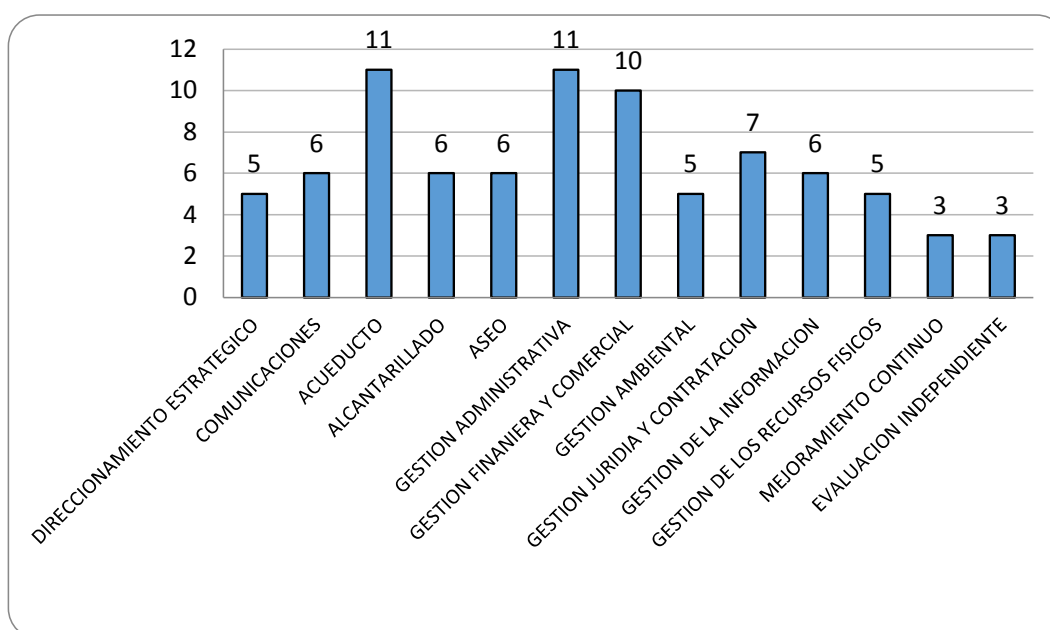
La entidad luego de actualizar y ajustar las matrices de riesgos por procesos realiza periódicamente los seguimientos establecidos; a los trece (13) procesos de la entidad que cuentan con matriz de riesgos de acuerdo a la identificación, valoración y mitigación establecida para cada riesgo.

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



RIESGOS POR PROCESOS

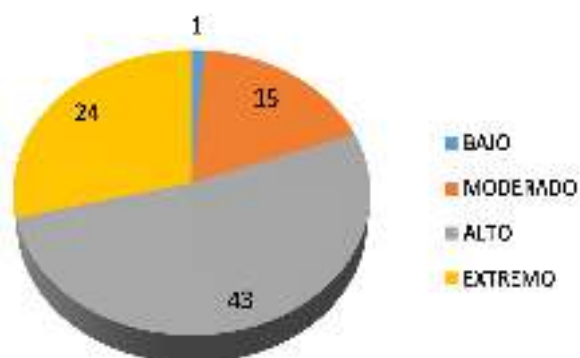
El mapa de riesgos de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P., cuenta con ochenta y cuatro riesgos (84) distribuidos en trece (13) procesos del modelo de operación por procesos vigente. Estos procesos son los mismos que había en el año 2023, puesto que no se ha considerado necesario incluir 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.

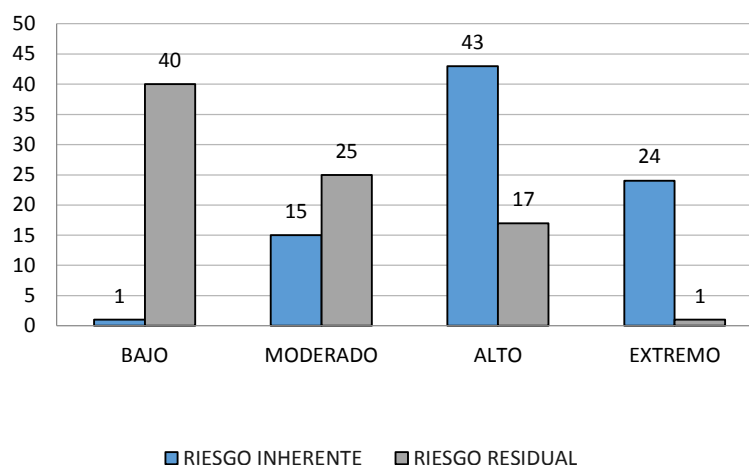
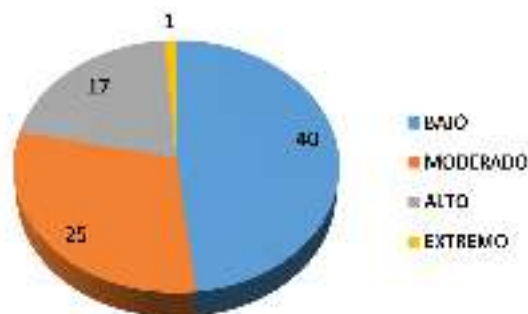
TIPOLOGÍA DEL RIESGO	N° DE RIESGOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL RIESGO CON RESPECTO A SU TIPOLOGÍA
Operativo	28	33,7%
Corrupción	2	2,4%
Imagen	8	9,6%
Estratégico	15	18,1%
Financiero	5	6,0%
Tecnológico	4	4,8%
Cumplimiento	21	25,3%

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 II-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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Malas políticas y planes:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso la implementación de los planes se hace con previa.
- **Controles inadecuados:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes continuar con esta estrategia.

2. Comunicaciones: Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,

- **Mala elaboración de políticas:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.

- **Incumplimiento de normatividad:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Desconocimiento de normatividad:** Cuenta con 20% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 70% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 59,4% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes continuar con esta estrategia.

3. Acueducto: Este proceso cuenta con 11 tipos de riesgos que son,

- **Envenenamiento:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Suspensión de agua:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Incumplimiento en los monitoreos de agua potable:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Inexactitud en los monitoreos de agua potable:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Contaminación del agua:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Suspensión en la distribución del agua:** Cuenta con 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.

- **Demora en las reparaciones:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Demora en el reporte de información:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Retraso tecnológico:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Control de presiones en las redes de acueducto:** Cuenta con 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Manejo de productos químicos:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso se cuenta con personal capacitado para manejar los productos químicos necesarios, sin embargo, se requiere la capacitación de más personal por lo cual se está planeando realizar capacitaciones de manejo de químicos 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 64,6% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes continuar con esta estrategia.

4. **Alcantarillado:** Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,
- **Suspensión del tratamiento de aguas residuales:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Omisión en los análisis físicos y químicos:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
 - **Desacuerdo en los análisis realizados:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
 - **Inejecución de los mantenimientos:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso

- **Retraso en la ampliación de redes de alcantarillado:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Ineficacia para atender daños:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 70% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Deslizamientos:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Contaminación de los alrededores del relleno sanitario:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Disminución de la capa de terrazo y cubrimiento con limo:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Interrupción en la frecuencia de la ruta de recolección:** Cuenta con 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 65% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Omitir la realización de inducción y reintroducción:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Personal sin idoneidad profesional:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Aumento de la capacidad ociosa:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Desactualización de la base de datos de empleados:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Problemas de salud relacionados a la actividad que realizan los empleados:** Cuenta con 100% de ejecución. No se han realizado exámenes médicos periódicos en el segundo cuatrimestre del año 2024
 - **Crisis emocional después de la desvinculación:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 72,2% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **No garantizar la disponibilidad de recursos:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Presupuesto mal proyectado:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Pagos inexactos y sin cumplimiento de los requisitos legales:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Apropiación indebida de los recursos de la empresa (Desviación de recursos):** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 segundo cuatrimestre del año 2024.
 - **Errores en la causación de la orden de pago:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes continuar con esta estrategia.

8. Gestión Ambiental: Este proceso cuenta con 5 tipos de riesgos que son,

- **Falta de planeación:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Mala planeación estratégica:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Falta de planeación:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Falta de socialización con la comunidad:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Riesgos no identificados:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Incumplimiento de requisitos legales:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 66,6% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **No planear el proceso de contratación al seleccionar la modalidad de contratación:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **No planear el proceso de contratación al realizar la etapa precontractual:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.

- **Desconocimiento de la normatividad aplicable:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Incumplimiento de contratos:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso se cuenta con un Manual de formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico; también se cuenta con un normograma, pero aún no se ha actualizado.
- **Personas incapaces profesionalmente:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 60,7% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 segundo 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Alteración de la información de la página web:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Complejidad de la página web:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Limitación de la información:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 57,7% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Almacenamiento y rotación inadecuados de los bienes:** Cuenta con 50% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. En este proceso
- **Daños en equipos de cómputo:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Carencia de activos fijos:** Cuenta con 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Incumplimiento del cronograma de mantenimiento:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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 62% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes 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 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Respuesta inoportuna a las PQRS:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Insatisfacción de usuarios:** Cuenta con 60% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo 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.

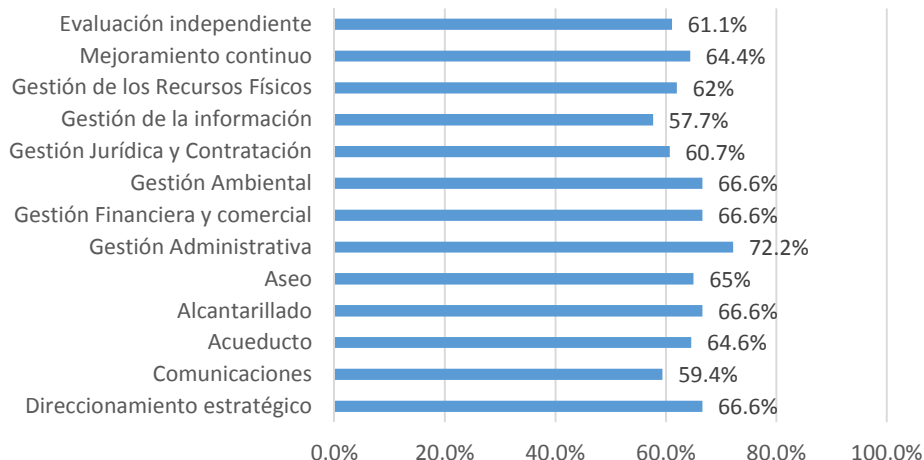
El proceso de gestión de los recursos físicos cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 64,4% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes continuar con esta estrategia.

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

- **Cumplimiento parcial del plan anual de evaluación interna:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.
- **Conflicto de intereses:** Cuenta con 50% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024. No se cuenta con profesionales externos que auditen el control interno de la empresa.
- **Revelación o entrega de información confidencial:** Cuenta con 66,6% de ejecución de las acciones que ayudan a mitigar los riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2024.

El proceso de evaluación independiente cuenta con un estado de ejecución, de los controles para mitigar las causas que originan los riesgos que se presentan, del 61,1% lo cual indica que se están aplicando los controles de forma adecuada y se recomienda a los líderes continuar con esta estrategia.

MATRIZ DE RIESGO INSTITUCIONAL



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Se puede evidenciar que la matriz de riesgos institucional cuenta con una ejecución total promedio del 64,1% 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 líderes 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.

Adicionalmente, se recomienda prestar especial atención al tema Documental de la empresa, con el fin de tener debidamente actualizados los documentos necesarios y fortalecer este tema en la empresa.



CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

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