

NIT.811.014.879-1



E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos
de 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-2025

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

2025

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.



604 556 16 50



Calle 10 N°.10-36



www.launionsaesp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



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.



Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

☎ 604 556 16 50

✉ esp@launion-antioquia.gov.co

📍 Calle 10 N°.10-36

📷 @launionesp

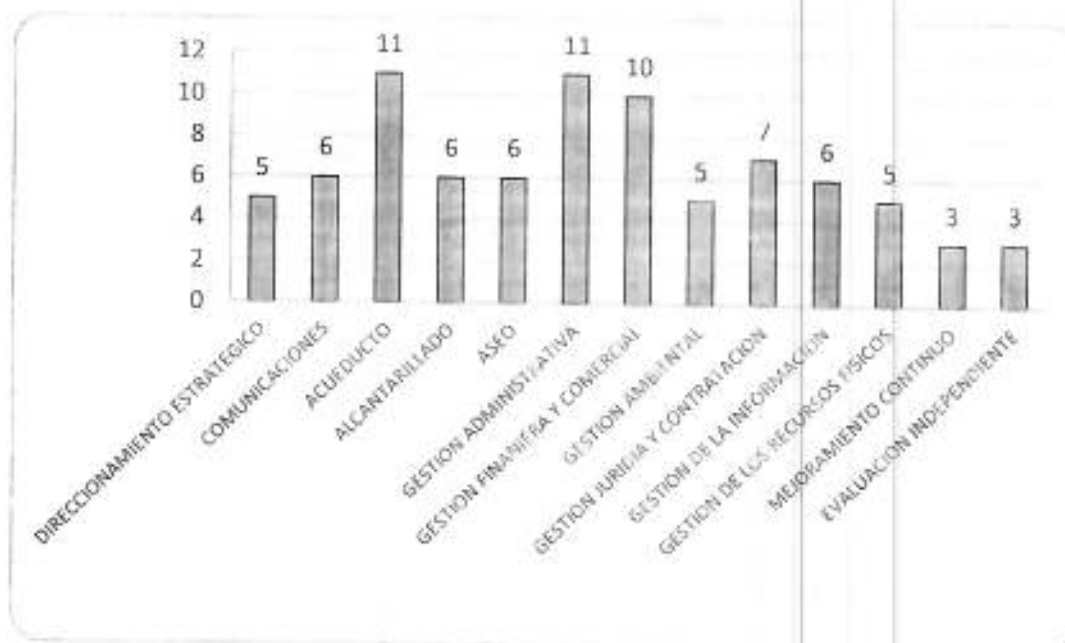
🌐 www.launionsaesp.com

📘 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



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 2024, 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 E.S.P. 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	Nº 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%

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

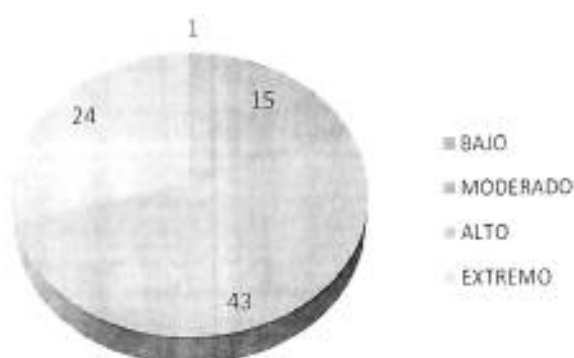
@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

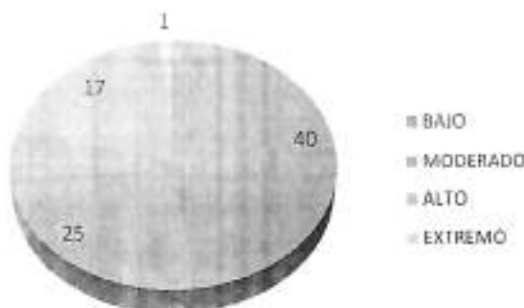


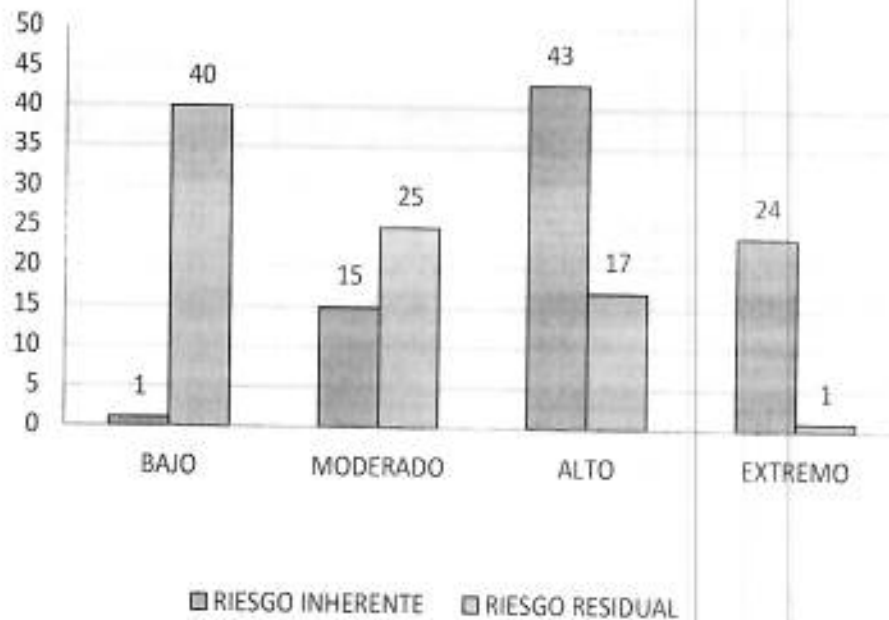
La valoración del riesgo inherente en las matrices de riesgos por procesos de La Unión S.A. E.S.P. indica que: solo Un (1) riesgo está en la zona de riesgo Baja que tiene como opción de manejo asumir el riesgo, quince (15) se encuentran en zona de riesgo moderada que tiene como opción de manejo asumir 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-2025

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.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



I. Direccionamiento estratégico:

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Lineamientos inadecuados	Definir incorrectamente los lineamientos para formular los planes institucionales, por lo cual quedan mal planteados los procedimientos.	N/A	33.3%	33.3%
Malas políticas y planes	Plantear políticas y planes inaplicables o incompletos a las diferentes áreas de la entidad.	Se realiza evaluación y seguimiento a los planes y políticas de la empresa	33.3%	
Incumplimiento de la jerarquía institucional	Saltar la aprobación de los planes e implementarlos sin previa revisión y autorización	La implementación de los planes se hace con previa autorización	33.3%	
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.	Se realiza evaluación y seguimiento a la matriz de riesgos de la empresa	33.3%	
Falta de monitoreo	No contar con planes de evaluación y mejora que permita tomar acciones correctivas para el perfeccionamiento del proceso	N/A	33.3%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios Públicos de La Unión



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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Mala elaboración de políticas	Diseño inadecuado de la política de comunicación y no tomar en cuenta la actualización en cuanto a normatividad aplicable.	N/A	33.3%	31.1%
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	N/A	33.3%	
Desconocimiento de normatividad	Desconocimiento de las modificaciones de la normatividad aplicable para incorporar en las políticas	Se cuenta con un normograma en el PETIC, pero no se encuentra actualizado	20%	
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	Se realiza actualización de los medios de comunicación y la información que allí reposa.	33.3%	
Mala divulgación de proyectos	Desconocimiento de la comunidad sobre los proyectos de la entidad que les afecten directa o indirectamente	Se realiza publicación de la información actualizada en la página web de la empresa.	33.3%	
Mala planeación en la identificación de riesgos	No identificar riesgos importantes que causen impactos considerables y sea altamente probable su ocurrencia	N/A	33.3%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



604 556 16 50



Calle 10 N°.10-36



www.launionaespp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Envenenamiento	Envenenamiento en la fuente hídrica.	N/A	33.3%	33.3%
Suspensión.	Dejar de operar el bombeo de agua cruda	N/A	33.3%	
Incumplimiento.	No realizar algunos de los análisis físicos, químicos y microbiológicos, para verificar la calidad del agua tratada.	N/A	33.3%	
Inexactitud.	Obtención de resultados de análisis Físicos, Químicos, y Microbiológicos erróneos o equivocados.	N/A	33.3%	
Contaminación.	Contaminación del agua.	N/A	33.3%	
Suspensión.	Interrupción en la distribución del servicio de acueducto.	N/A	33.3%	
Demora.	Tardanza en la ejecución de las labores de reparación de Redes de Acueducto	N/A	33.3%	
Demora.	Extemporaneidad y veracidad en la información reportada a las entidades de control y vigilancia	N/A	33.3%	
Retraso tecnológico	Retraso tecnológico de equipos,	N/A	33.3%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionesaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



	herramientas y dispositivos de medición.			
Control	Falta de control de presiones, en las redes de acueducto, sectorización del sistema, falta de elementos para desairar las redes.	N/A		33.3%
Manejo	Riegos por lesiones oculares graves, irritación en la piel, peligro de incendio, generación de vapores peligrosos por el caso de derrame, mal almacenamiento y uso inadecuado de productos químicos necesarios para la potabilización del agua como: cloro gaseoso, policloruro de aluminio, soda caustica, hipoclorito entre otros reactivos.	En este proceso se cuenta con personal capacitado para manejar los productos químicos necesarios.		33.3%

4. Alcantarillado: Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Suspensión.	No tratar aguas residuales. Acumulamiento de aguas residuales y contaminación	N/A	33.3%	33.3%
Omisión.	No hacer los análisis físicos y químicos para determinar la	N/A	33.3%	



	remoción de la carga contaminante.			
Desacierto.	Error en los resultados de los análisis realizados.	N/A	33.3%	
Inejecución.	Inejecución de las labores de mantenimiento, en los tramos requeridos.	N/A	33.3%	
Retraso.	Falta de celeridad en el desarrollo de las actividades programadas.	N/A	33.3%	
Ineficacia.	Falta de oportunidad y eficacia en la atención de daños.	N/A	33.3%	

5. **Aseo:** Este proceso cuenta con 6 tipos de riesgos que son,

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Descontrol en el cumplimiento de rutas y micro rutas 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 Unión	N/A	33.3%	33.3%
Falta de información y sensibilización al usuario sobre la separación de residuos sólidos por parte de funcionarios de la entidad.	Los funcionarios de la entidad no proporcionan información 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	N/A	33.3%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

☎ 604 556 16 50

✉ esp@launion-antioquia.gov.co

📍 Calle 10 N°.10-36

📧 @launionesp

🌐 www.launionaesp.com

📘 Empresa de Servicios Públicos de La Unión



	no obtengan la información adecuada.			
Deslizamientos	Deslizamiento por excavaciones para extraer limo con el fin de cubrir la plataforma	N/A	33.3%	
Contaminación alrededores	Contaminación ambiental en el entorno del relleno sanitario	N/A	33.3%	
Disminución de la capa de terrazo y cubrimiento con limo	Falta de material adecuado para el cubrimiento de los residuos sólidos en la plataforma	N/A	33.3%	
Interrupción de la frecuencia de la ruta de recolección	Poco control en el mantenimiento y uso inadecuado de los vehículos	N/A	33.3%	

6. Gestión Administrativa: Este proceso cuenta con 11 tipos de riesgos que son:

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Desacuerdo	La persona seleccionada no cumple con los requisitos definidos en el perfil del cargo.	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%	36.3%
Desacuerdo	No detectar que las condiciones físicas que hacen que la persona no pueda ejercer la actividad.	N/A	33.3%	
Falsedad en documentos	La nueva persona que va a ingresar a la entidad presenta,	N/A	33.3%	



	como auténticos, documentos falsos.		
Omitir realización	No llevar a cabo el programa de inducción y reinducción de personal.	N/A	33.3%
Personal sin idoneidad profesional	Personal desactualizado sin idoneidad profesional para ocupar su cargo e inexperto con las actividades que realiza.	Se han reforzado las capacidades de los empleados, por áreas.	33.3%
Planta de cargos mal elaborada	Escala salarial desproporcionada e inadecuada de acuerdo a la planta de cargos y asignación salarial	N/A	100.0%
Aumento de la capacidad ociosa	Insatisfacción de los empleados que generan capacidad ociosa y baja productividad	N/A	33.3%
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 asociándoles gastos	N/A	33.3%
Demanda por enfermedad no laboral.	Demanda, por enfermedad no relacionadas con la actividad laboral.	N/A	33.3%
Problemas de salud relacionados a la actividad que realiza.	Alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del empleado.	No se han realizado exámenes médicos periódicos en el primer cuatrimestre del año 2025	0%
Crisis emocional	Crisis emocional y psicológica, por la	Se cuenta con un plan de desvinculación	33.3%



	falta de actividad e ingresos laborales.	asistida, adicionalmente se realiza transferencia de conocimiento y se brinda la información y/o documentos que requiera la persona desvinculada.		
--	--	---	--	--

7. Gestión Financiera y comercial: Este proceso cuenta con 9 tipos de riesgos que son,

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Falsedad en la información	Información poco confiable de los estados financieros	Se cuenta con soportes de todas las transacciones realizadas	33.3%	33.3%
Manejo inadecuado de los recursos para inversión.	Desacierto en la toma de decisiones al momento de invertir los excedentes de liquidez de la entidad.	N/A	33.3%	
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.	N/A	33.3%	
Presupuesto mal proyectado	Mala proyección de presupuestos y asignación de recursos	Se realizó seguimiento a la ejecución del plan de acción en el primer cuatrimestre del año	33.3%	
Cartera vencida en aumento	Aumento de la cartera vencida, y causar ingresos irrecuperables	N/A	33.3%	
Pagos inexactos y sin cumplimiento de los requisitos legales	Requisitos de facturas y/o contratos, firmas, pólizas, soportes.	N/A	33.3%	



Apropiación indebida de los recursos de la empresa (Desviación de recursos)	Inexactitud de débitos, pagos y/o traslados bancarios.	N/A	33.3%
Pago Inoportuno de las obligaciones a los entes de control	Presentación inoportuna fuera de las fechas establecidas	N/A	33.3%
Errores en la causación de la orden de pago	Distorsión en la información financiera tanto en las cuentas como en los rubros.	N/A	33.3%

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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Falta de planeación	No prever impactos ambientales que requieran actuaciones urgentes para el normal desarrollo de las actividades de la empresa	N/A	33.3%	33%
Mala planeación estratégica	Mala estructuración de los planes que genera mala ejecución de los procedimientos	N/A	33.3%	
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.	N/A	33.3%	
Riesgos no identificados	Omisión de riesgos que no permiten prestar los servicios de manera adecuada, además de definir controles no aplicables a los riesgos	N/A	33.3%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



	existentes que los mitiguen			
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	N/A	33.3%	

9. Gestión Jurídica y Contratación: Este proceso cuenta con 7 tipos de riesgos que son:

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Falta de incorporación de recursos necesarios	No planear adecuada y suficientemente las compras que garanticen la disponibilidad de recursos desde el presupuesto	N/A	33.3%	32.1%
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	N/A	33.3%	
No planear el proceso de contratación	No verificar la idoneidad y factibilidad de la contratación	N/A	33.3%	
Desconocimiento de la normatividad aplicable	Documentación incompleta y no verídica para el adecuado proceso de contratación	N/A	33.3%	



Incumplimiento de contratos	Incumplimiento de las cláusulas del contrato y no ejecución de pólizas	N/A	33.3%
Desconocimiento de la normatividad aplicable	Procedimientos sin fundamentación jurídica que represente sanciones y actuaciones jurídicas por procedimientos inadecuados	Se cuenta con un Manual de formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico. Se cuenta con un normograma aún no se ha actualizado.	25.0%
Personal incapaz profesionalmente	Falta de idoneidad profesional por parte del área jurídica para llevar a cabo los procesos pertinentes	N/A	33.3%

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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Acumulación de documentos Y distribución errónea de los mismos.	Documentos no entregados, traspapelados o entregados al área 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.	N/A	33.3%	31.1%
Insuficiencia de espacio y archivadores	Espacio físico y archivadores insuficientes para la disposición final de los documentos.	El programa de gestión documental y el normograma no están actualizados	20.0%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



Perdida de página web	Eliminación de la página Web de la entidad	N/A	33.3%
Alteración de la información	Alteración de la información por parte de la comunidad	N/A	33.3%
Complejidad de la página Web	La página Web no da una idea clara a los usuarios respecto a la información que brinda, además el esquema de la página no permite identificar rápidamente la información que se busca.	N/A	33.3%
Limitación de la información	La página Web no cuenta con toda la información establecida por la ley	N/A	33.3%

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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Adquirir un producto y/o servicio erróneo.	Adquirir un bien y /o servicio innecesario, diferente al que realmente se necesita.	N/A	33.3%	33.3%
Almacenamiento y rotación inadecuados.	Pérdida y deterioro de mercancías y suministros por un mal almacenamiento, poca rotación y un inadecuado control de inventarios.	N/A	33.3%	
Daños en equipos de cómputos	Daños en los equipos de cómputo de algún área de la entidad que	N/A	33.3%	



	atrase o dificulte el funcionamiento adecuado de la misma.			
Carencia	Carencia de equipos y bienes muebles en la entidad	N/A	33.3%	
Incumplimiento	Falta de mantenimiento a los bienes de la organización	N/A	33.3%	

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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
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.	N/A	33.3%	33.3%
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.	N/A	33.3%	
Insatisfacción de usuarios.	Evidenciar, con base en los resultados de la encuesta anual, un alto grado de	Se realizó seguimiento a las PQRS recibidas en el primer trimestre. Aún no se realiza evaluación de	33.3%	

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

satisfacción de los usuarios.

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

DENOMINACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL % PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
Cumplimiento parcial del plan anual de evaluación interna	Durante la ejecución del Plan Anual de Evaluación interna pueden presentarse situaciones como las señaladas en las causas, que inciden en el cumplimiento del Plan Anual de Evaluación interna formulado inicialmente	N/A	33.3%	22.20%
Conflicto de intereses	El evaluador puede llegar a perder independencia y objetividad frente a un revisado con quien haya mantenido una relación laboral, vínculo personal o afinidad sobre el proceso a evaluar, que afecte positiva o negativamente el	No se cuenta con profesionales eternos que auditen el control interno de la empresa. Pero se cuenta con una política para identificar los conflictos de interés en la empresa	0%	





	resultado de la evaluación.			
Revelación o entrega de información confidencial	Previamente o posterior a una evaluación los encargados de esta pueden entregar información confidencial relacionada con el proceso de evaluación afectando positiva o negativamente el resultado del mismo.	N/A	33.3%	

MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONAL



Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

604 556 16 50

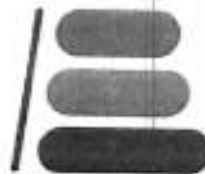
esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios Públicos de La Unión




RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Se puede evidenciar que la matriz de riesgos institucional cuenta con una ejecución total promedio del 32.2% 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.





CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

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

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión