



**EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO "ESAQUIN" SA ESP  
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS  
CALIFICACIÓN**

Código: GCI-P-02-R-01	Versión: 02	Fecha de emisión: 15/06/2015	Página: 1 DE 17	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
-----------------------	-------------	------------------------------	-----------------	-----------------------------

<b>PROBABILIDAD</b>	<b>VALOR</b>	<b>ZONAS DE RIESGO</b>		
<b>CASI SEGURO</b>	<b>3</b>	15- Zona de Riesgo MODERADA	30- Zona de Riesgo ALTA	60- Zona de Riesgo EXTREMA
<b>PROBABLE</b>	<b>2</b>	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA	40- Zona de Riesgo ALTA
<b>IMPROBABLE</b>	<b>1</b>	5- Zona de Riesgo BAJA	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA
	<b>IMPACTO</b>	<b>MENOR</b>	<b>MAYOR</b>	<b>CATASTROFICO</b>
	<b>VALOR</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>





























**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. ESP**  
**MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS**  
**MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

Código: GCI-RE-01

Versión: 03

Fecha de emisión: 20/12/2016

Página: 1 de

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**NOMBRE PROCESO:** **COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE** **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** **Diciembre 30 de 2017**

**OBJETIVO DEL PROCESO:** **Establecer estrategias que permitan la satisfacción del cliente a través de la comercialización de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado a cargo de ESAQUIN S.A. E.S.P.**

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Fuente que origina el riesgo	Análisis de causas		Efecto (s) si se materializa	Clasificación	Probabilidad (1-3)	Impacto (5-20)	Evaluación del riesgo	Tipo de control	Descripción de los controles	Valoración de los controles				Planes de Mejoramiento						Evaluación Líder proceso		Evaluación Oficina Control Interno		
			Tipo de riesgo	Causa (s)								Esta documentado	Se está aplicando	La frecuencia es adecuada	Es efectivo?	Tratamiento	Plan de Mejoramiento	Fecha Inicio (DD/MM/AA)	Indicador	Meta	Fecha terminación (DD/MM/AA)	Fecha (DD/MM/AA)	Reporte	Fecha de seguimiento (DD/MM/AA)	Documentación del Control (Evidencia obtenida)	Evaluación Efectividad del Control
1	Incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos para contestar PQR	Controles	Interno	Elaboración de respuestas en tiempos límites y ausencia de líderes para su firma y despacho	Sanciones, Silencio Administrativo Positivo, Pérdida de credibilidad y confianza	Riesgo de Cumplimiento	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Correctivo	Se elaboran remisiones de todas las peticiones y en ellas se indica la fecha de vencimiento de cada una con dos o tres días de anticipación según sean de información o generales respectivamente.	NO	SI	SI	NO	Compartir mensualmente planilla de seguimiento a PQR con Gerencia y Control Interno para que se tomen las acciones correctivas pertinentes	26/08/2015	No. Peticiones resueltas a tiempo/ No. Total de solicitudes recibidas	Responder el 100% de las PQR oportunamente	01/01/2017	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p><b>Seguimiento Enero - Marzo:</b> Por parte del grupo de trabajo de PQR se realiza el registro y asignación al personal competente (Comercial / Operativo), de cada una de las PQR que son tramitadas ante la Entidad, asignación que se hace solicitando respuesta con plazo establecido anterior a la fecha límite de respuesta al usuario / suscriptor. Del trámite y respuesta brindada se diligencia semáforo que permite identificar alertas frente a la atención oportuna de los PQR. En el trimestre <b>Enero - Marzo</b> de 2017 fueron recibidas y tramitadas en la Entidad, de manera Oportuna <b>362</b> PQR: Comerciales <b>172</b>, Operativas <b>172</b> y Otras <b>18</b>. Cuando es requerido por necesidad técnica o probatoria, se han realizado las prórrogas establecidas en la Ley.</p> <p><b>Seguimiento Abril - Mayo:</b> se continua con las actuaciones de registro, asignación por competencia y seguimiento del trámite de PQR. En el trimestre <b>Abril - Junio</b> de 2017 fueron recibidas y tramitadas en la Entidad, de manera Oportuna <b>249</b> PQR: Comerciales <b>110</b>, Operativas <b>136</b> y Otras <b>3</b>. Cuando es requerido por necesidad técnica o probatoria, se han realizado las prórrogas establecidas en la Ley.</p> <p><b>Seguimiento Julio - Agosto:</b> se continua con las actuaciones de registro, asignación por competencia y seguimiento del trámite de PQR. En el trimestre <b>Julio - Septiembre</b> de 2017 fueron recibidas y tramitadas en la Entidad, de manera Oportuna <b>290</b> PQR: Comerciales <b>113</b> y Operativas <b>153</b>. Cuando es requerido por necesidad técnica o probatoria, se han realizado las prórrogas establecidas en la Ley. En este trimestre se remite a administrativa y financiera solicitud de personal para el aseguramiento del proceso de atención a PQR.</p> <p><b>Seguimiento Octubre - Diciembre:</b> se continua con las actuaciones de registro, asignación por competencia y seguimiento del trámite de PQR. En el trimestre <b>Octubre - Diciembre</b> de 2017 fueron recibidas en la Entidad, <b>247</b> PQR: Comerciales <b>113</b> y Operativas <b>134</b>. Cuando es requerido por necesidad técnica o probatoria, se han realizado las prórrogas establecidas en la Ley. Al cierre del mes de diciembre se encontraban en trámite <b>19 PQR</b> Comerciales, dentro de términos de respuesta.</p>	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p><b>Seguimiento de Enero a Marzo de 2017</b> se evidencia cuadro de PQR recibidas suministrado por el proceso comercial discriminando en el mes de enero 137 pqr, en el mes de Febrero 106 y en el mes de marzo 119 pqr, para un total de 362 se anexa cuadro. <b>Seguimiento de Abril a Junio de 2017</b> en este periodo fueron tramitadas de manera oportuna 249 PQR en el mes de abril 64 en el mes de mayo 86, en el mes de Junio 99 las cuales fueron contestadas oportunamente. <b>Seguimiento Julio, Agosto y Septiembre</b> se evidencia la asignación por competencia y seguimiento del trámite de PQR en el mes de julio se contestaron 102, en el mes de agosto 87 y en el mes de septiembre 101 se anexa cuadro. <b>Seguimiento de Octubre, Noviembre y Diciembre</b> fueron recibidas en este trimestre 247 PQR, en el mes de octubre se recibieron 115, en el mes de Noviembre 71 y en el mes de diciembre 61, las cuales fueron contestadas oportunamente. se evidencia que los plazos establecidos por el proceso que son inferiores a los establecidos por la ley sirven de control para responder oportunamente las PQR. Igualmente se evidencia oficios a los líderes de los procesos informándole sobre la fecha de vencimiento de las PQR.</p>	El control es efectivo	
				Los lunes de cada semana se despacha oficina a los procesos responsables de responder con listado de peticiones próximas a vencer como recordatorio					40- Zona de Riesgo ALTA	Correctivo		SI	SI	SI	NO	Monitorear las fechas de vencimientos de las peticiones para informar a los responsables a fin de evitar vencimientos	26/08/2015	No. Peticiones resueltas a tiempo/ No. Total de solicitudes recibidas	Responder el 100% de las PQR oportunamente	31/12/2017	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p><b>Seguimiento enero - marzo:</b> Permanentemente se monitorea el archivo de PQR diseñado en Excel para verificar el estado de las peticiones y su respuestas (semáforo), continuamos con el mismo proceso y adicional a este, una vez se prende la alerta de los ocho o doce días (información y petición general), que internamente se han definido para las respuestas, personalmente PQR le advierte al responsable de la respuesta que esta próxima a vencerse.</p> <p><b>Seguimiento abril - junio:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Se evidencia seguimiento y desarrollo de acciones de autocontrol en Circular Interna del 05 de Abril de 2017, dirigida a los Coordinadores Municipales, en la cual reitera la importancia de dar trámite inmediato a las PQR que sean radicadas en las coordinaciones municipales. Así mismo, se evidencia comunicación a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado con seguimiento al trámite de PQR operativas.</p> <p><b>Seguimiento julio - septiembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En este trimestre se remite a administrativa y financiera solicitud de personal para el aseguramiento del proceso de atención a PQR.</p> <p><b>Seguimiento octubre - diciembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Se expide por parte de la Subgerencia la Circular Interna del 28 de Noviembre de 2017, en la cual se brindan a los Coordinadores Municipales y el personal de Ventanilla Única orientaciones respecto del trámite de PQR.</p>	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p>30/03/2017 se evidencia el monitoreo a las PQR diseñado en excell formato (semáforo) cuando se prende la alerta de los ocho o doce días se advierte al responsable de la respuesta que esta próximo a vencerse. se evidencia el oficio del 10 de abril de 2017 donde se informa cuales son los derechos de petición próximos a vencer, circular interna del 5 de abril de 2017 30/06/2017 se evidencia circular interna del 5 de abril de 2017 dirigida a los coordinadores Municipales donde se le reitera la importancia del trámite inmediato a las PQR. 30/09/2017 se evidencia oficio del 5 de septiembre de 2017 donde se solicita a la subgerencia administrativa y financiera solicitud de provision de cargo tecnico administrativo (PQR). 30/12/2017 se evidencia circular interna de Noviembre 28 de 2017 donde se explica los artículos 13,15,16 siguientes de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.</p>	El control es efectivo	
2	Vulnerabilidad del sistema de información por problemas de sincronización	Recursos	Interno	Deficiencias en el software con que cuenta la empresa para el cargue de las PQR en los municipios por ende la falta de seguimiento y control a la atención de los usuarios	Sanciones, Silencio Administrativo Positivo, Pérdida de credibilidad y confianza	Riesgo de Tecnología	2	20	40- Zona de Riesgo ALTA	Correctivo	Se solicita que se realicen las actividades pertinentes, tendientes a mejorar el sistema existente o si es el caso cambiarlo	NO	NO	NO	NO	Solicitar la asistencia técnica del software Ialeph soporte cada que se requiera	26/08/2015	No. requerimientos de soporte/No. solución oportuna por parte de operador del software	Superar las deficiencias en sincronización al momento de reportarlas	31/12/2017	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p><b>Seguimiento Enero - Marzo:</b> Cuando se presentan observaciones o situaciones relacionadas con la operación o información disponible en las plataformas Ialeph (Acueducto y Alcantarillado) o Arq-Utilities (Gas), las mismas son comunicadas al área de sistemas para que se de la solución requerida o se tramite la misma ante los distintos contratistas de soporte. En Enero 27 de 2017 se realizó capacitación al personal de facturación, crítica, PQR, atención al usuario, cartera, recaudadores y coordinadores municipales sobre el manejo y funcionamiento del sistema IALEPH, igualmente se evidencia correos electrónicos de soporte de sistemas y asistencia técnica los cuales se anexan. 30/06/2017 se evidencia la asistencia técnica y de soporte de sistemas frente al manejo de la Plataforma comercial. Se anexan los correos electrónicos del 1,11 y 14 de Julio - 14 y 24 de Agosto 18 y 26 de Septiembre. se aporta oficio del 5 de Julio dirigido al área de sistemas solicitando ajuste impresión de información en la factura expedida en los servicios de acueducto y alcantarillado. 30/09/2017 se evidencia capacitación el 10 de agosto dirigida a los recaudadores y coordinadores Municipales en el manejo y funcionamiento del sistema IALEPH- se evidencia capacitación del 24 de agosto donde se realizó capacitación dirigida a Recaudadores y Coordinadores del sistema ARQ-UTILITIES se evidencia listado de asistencia el cual se anexa se anexan los correos electrónicos del 14 y 24 de agosto y 18 y 26 de septiembre, se aporta oficio del 5 de Julio dirigido al área de sistemas solicitando ajuste de impresión de información en la factura expedida en los servicios de acueducto y alcantarillado. <b>30/12/2017</b> Se evidencia la asistencia técnica y de soporte del proceso de sistemas</p> <p><b>Seguimiento Abril - Junio:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Como evidencia asistencia técnica y de soporte de sistemas frente al manejo de la plataforma comercial, se aportan correos electrónicos del 01, 11 y 18 de abril, 16 y 30 de mayo, 8 y 17 de junio.</p> <p><b>Seguimiento Julio - Septiembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. El 10 de Agosto se realizó capacitación dirigida a Recaudadores y Coordinadores Municipales en el manejo y funcionamiento del Sistema Ialeph.</p> <p>- El 24 de agosto se se realizó capacitación dirigida a Recaudadores y Coordinadores Municipales de la plataforma comercial, se aportan correos electrónicos del 11 y 14 de julio, 14 y 24 de agosto, 18 y 26 de septiembre. Se aporta oficio del 05 de Julio, dirigido al área de sistemas, solicitando ajuste impresión de información en la factura expedida en los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p><b>Seguimiento Octubre - Diciembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Como evidencia asistencia técnica y de soporte de sistemas frente al manejo de la plataforma comercial, se aportan correos electrónicos del 03, 11 y 24 de octubre, 10 y 23 de noviembre, 21 y 29 de diciembre.</p>	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p>30/03/2017 se evidencia capacitación que se realizó el 28 de Enero de 2017 al personal de facturación, crítica, PQR, atención al usuario, cartera, recaudadores y coordinadores Municipales sobre el manejo y funcionamiento del sistema IALEPH, igualmente se evidencia correos electrónicos de soporte de sistemas y asistencia técnica los cuales se anexan. 30/06/2017 se evidencia la asistencia técnica y de soporte de sistemas frente al manejo de la Plataforma comercial. Se anexan los correos electrónicos del 1,11 y 14 de Julio - 14 y 24 de Agosto 18 y 26 de Septiembre. se aporta oficio del 5 de Julio dirigido al área de sistemas solicitando ajuste impresión de información en la factura expedida en los servicios de acueducto y alcantarillado. 30/09/2017 se evidencia capacitación el 10 de agosto dirigida a los recaudadores y coordinadores Municipales en el manejo y funcionamiento del sistema IALEPH- se evidencia capacitación del 24 de agosto donde se realizó capacitación dirigida a Recaudadores y Coordinadores del sistema ARQ-UTILITIES se evidencia listado de asistencia el cual se anexa se anexan los correos electrónicos del 14 y 24 de agosto y 18 y 26 de septiembre, se aporta oficio del 5 de Julio dirigido al área de sistemas solicitando ajuste de impresión de información en la factura expedida en los servicios de acueducto y alcantarillado. <b>30/12/2017</b> Se evidencia la asistencia técnica y de soporte del proceso de sistemas</p>	El control es efectivo	

3	Toma de muestra errada por parte de los lectores de la empresa	Procedimiento	Interno	Indebida ejecución de los procedimientos por parte de los lectores de la empresa	Aumento en las PQR, perdida de la imagen corporativa, posibles sanciones, y pérdidas económicas	Riesgo de Cumplimiento	2	10	20-Zona de Riesgo MODERADA	Correctivo	Seguimiento diario por el supervisor de lectores y se verificara la información de forma permanente	Si	No	Si	No	Evitar el riesgo	Hacer socialización de formatos de calidad a los lectores, y se ejercerá un control permanente de sus labores por parte de el supervisor con verificaciones aleatorias de las funciones realizadas por cada uno y enviar informe mensual al líder del proceso	26/08/2015	No de criticas realizadas por verificación de lectura /	90%	31/12/2017	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p><b>Seguimiento Enero - Marzo:</b> El técnico coordinador de lectores, adscrito al área de facturación realiza asignación diaria de tareas y control de las labores desarrolladas por el grupo de lectura, cortes y suspensiones. La asignación de las tareas en relación con la lectura, la crítica y la entrega de facturación es apoyada por el Técnico de Crítica. La asignación y verificación del desarrollo de tareas es apoyada por el profesional de Cartera, en lo correspondiente a las actividades asociadas al manejo de la cartera de la Entidad (notificaciones, comunicaciones, suspensiones, cortes, reinstalaciones y reconexiones). El 18 de Enero de 2017 se expidió y socializó Circular Interna Conjunta entre la Subgerencia de Comercialización y la Subgerencia de Gas con aspectos para el mejoramiento de la gestión del grupo de lecturas, cortes y suspensiones. En el periodo se realizaron 6.464 críticas de acueducto y 145 de gas, sobre un total de 119.956 facturas expedidas (110.746 de Acueducto y 9.210 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de crítica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p><b>Seguimiento Abril - Junio:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. El 28 de Junio de 2017 se expidió Circular Interna de la Subgerencia de Comercialización dirigida al grupo de lecturas, cortes y suspensiones, referente al reporte de novedades. Se aportan comunicaciones del 06 y el 22 de junio, dirigidas al técnico de lecturas, solicitando asegurar el desarrollo de las actividades y el fortalecimiento de controles. En el periodo se realizaron 6.900 críticas de acueducto y 268 de gas, sobre un total de 120.920 facturas expedidas (111.594 de Acueducto y 9.326 de Gas), lo que representa un 6% de cuentas con proceso de crítica y un 94% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p><b>Seguimiento Julio - Septiembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En el periodo se realizaron 6.604 críticas de acueducto y 242 de gas, sobre un total de 121.726 facturas expedidas (112.311 de Acueducto y 9.415 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de crítica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p> <p><b>Seguimiento Octubre - Diciembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. En el periodo se realizaron 6.668 críticas de acueducto y 170 de gas, sobre un total de 122.885 facturas expedidas (112.885 de Acueducto y 9.459 de Gas), lo que representa un 5% de cuentas con proceso de crítica y un 95% de conformidad en las lecturas en el periodo.</p>	30/03/2017 se evidencia circular interna del 18 de Enero de 2017 donde se capacita al personal de facturación, crítica ,pqr, atención al usuario, cartera, recaudadores y coordinadores Municipios sobre el procedimiento de estos temas.Se evidencia listado de asistencia asignación de tareas diaria se evidencia correos electronicos donde se reportan inconsistencias en facturación los cuales se anexan. 30/06/2017 el 28 de Junio de 2017 se expide la circular interna de la subgerencia de comercialización dirigida al grupo de lecturas, cortes y suspensiones, tecnico operativo, coordinadores y lectores.se evidencia oficio del 6 de Junio de 2017 donde se solicita ajuste de procedimiento para garantizar la lectura crítica y entrega de facturación a predios desentratados. se evidencia oficio del 22 de Junio de 2017 donde se solicita fortalecimiento de controles en el desarrollo de la crítica.30/09/2017se realizaron 6.604 criticas de acueducto y 242 de Gas 30/12/2017 se evidencia que se expidieron 122.885 facturas (112.311 de acueducto y 9.415 de Gas)
4	Manipulación de los sistemas de facturación	Controles	Interno	Por indebida ejecución de los procedimientos y falta de verificación de los controles	Perdidas economicas, posibles sanciones, negativa imagen institucional	Riesgo Operativo	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	Manejo de claves para el ingreso al sistema de facturación y verificación diaria al sistema de recaudo	Si	Si	Si	No	Evitar el riesgo	Asignar claves para el manejo de usuarios nuevos, verificación y análisis por parte del profesional de facturación y el jefe comercial	26/08/2015	Total recaudado /total facturado	100% de verificación de facturación y recaudo	31/12/2017	30/03/2017-30/06/2017-30/09/2017-30/12/2017	<p><b>Seguimiento Enero - Marzo:</b> Se realiza de manera permanente solicitud de habilitación y deshabilitación de usuarios para el manejo de la plataforma comercial, de acuerdo con la necesidad del servicio y la actividad de los funcionarios o contratistas, las cuales son solicitadas a la oficina de sistemas, como se evidencia en los oficios del 09 de febrero y 23 de marzo. Se realiza control y seguimiento diario del recaudo de cada uno de los municipios. Se requieren de manera permanente las consignaciones para efectos de control de cierre diario de caja en cada una de las oficinas de recaudo. El recaudo de los periodos facturados 201612-201702, recaudados entre Enero y Marzo, accedió a \$2.408.432.716 para Acueducto y \$1.379.310.357 para Alcantarillado.</p> <p><b>Seguimiento Abril - Junio:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Se realiza control a las autorizaciones de manejo del sistema que se dan los diferentes usuarios, para identificar necesidades de ajuste y revisión, como consta en oficio del 10 de abril. El recaudo de los periodos facturados 201703-201705, recaudados entre Abril y Junio, accedió a \$2.314.260.090 para Acueducto y \$1.344.404.909 para Alcantarillado.</p> <p><b>Seguimiento Julio - Septiembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. Se realiza control a las autorizaciones de manejo del sistema que se dan los diferentes usuarios, para identificar necesidades de ajuste y revisión, como consta en los oficios del 04 de Julio y 20 de septiembre. El recaudo de los periodos facturados 201706-201708, recaudados entre Julio y Septiembre, accedió a \$2.409.476.621 para Acueducto y \$1.428.394.561 para Alcantarillado.</p> <p><b>Seguimiento Octubre - Diciembre:</b> Se continua con el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas. El recaudo de los periodos facturados 201709-201711, recaudados entre Octubre y Noviembre, accedió a \$2.357.380.163 para Acueducto y \$1.409.559.919 para Alcantarillado.</p>	30/03/2017 Durante este trimestre se realiza de manera permanente la solicitud de habilitación y deshabilitación de usuarios para el manejo de la plataforma comercial a través de la oficina de sistema se presta la asesoría se anexa copia de los oficios 09 de febrero y 23 de marzo se evidencia las consignaciones de las coordinaciones 30/06/2017 se evidencia oficio del 10 de Abril de 2017 donde se informa a la subgerencia de Acueducto y alcantarillado de los derechos de petición próximos a vencer 30/09/2017 se evidencia oficio del 4 de Julio de 2017 donde se solicita la inactivación de usuarios IALEPH revision de protocolos de seguridad y acceso a usuarios, se evidencia oficio del 20 de septiembre de 2017 donde se solicita la cancelación de usuario y cuenta de IALEPH

BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA  
SUBGERENTE COMERCIAL

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Observación / Recomendación Oficina de Control Interno

