



**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>



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

Código: GCI-P-02-R-01				Versión: 02				Fecha de emisión: 18/08/2015				Página: 2 de 17				DOCUMENTO CONTROLADO												
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30/12/2016																												
No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Proceso Asociado	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 esta 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	Observación / Recomendación Oficina de Control Interno
1	Cobro al ejecutar trabajos a usuarios o realización de trabajos a terceros con recursos de EPQ.	Comercial	Corrupción	Interno	Existe la posibilidad que el personal de EPQ, que atiende las solicitudes realizadas por los usuarios a la Empresa, tenga la intención de recibir pago o cobrar por los servicios prestados	Perdidas económicas para la empresa, y de la imagen institucional	Riesgo Financiero	2	10	20- Zona de Riesgo MODERADA	Preventivo	Programar capacitación y aumentar la supervisión de los trabajos	SI	SI	SI	NO	Reducir el riesgo	Realizar capacitación a todos los lectores para sensibilizarlos	11/03/2016	personal capacitado /quejas o reclamos por soborno	100%	31/12/2016	4 de Abril de 2016	se realizoi capacitación a los lectores	30-Dec-16	se evidencia listados de asistencia de la capacitación a los lectores	el control es eficaz	

CLAUDIA LORENA SIERRA GOMEZ  
SUBGERENTE COMERCIAL

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



**EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO "ESAQUIN" SA ESP  
MATRIZ PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS  
MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

Código: GCI-P-02-R-01

Versión: 02

Fecha de emisión: 18/08/2015

Página: 1 de

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**NOMBRE PROCESO:** **COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE** **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** diciembre 30 de 2016

**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 esta 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	Observación / Recomendación Oficina de Control Interno
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	Evitar el riesgo	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	31/12/2015	26/10/2015-29/02/2016-30/04/2016-30/06/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se creo una carpeta denominada reporte pqr 2015 en la publica esaquin donde se muestra a los procesos de gerencia y control interno el estado de las peticiones . Reporte de febrero 29 de 2016, se crea archivo en excel control PQR, a través del cual se registra el ingreso de las PQR a la entidad, seguimiento a las respuestas en tiempo y de fondo, reporte de 30/04/2016, continuamos con las mismas acciones anteriormente descritas, reporte 30/06/2016 continuamos con las mismas acciones anteriormente descritas y además se convocaron a los coordinadores de todos los municipios con el objeto de reanudar los compromisos frente respuestas oportuna de fondo y remisión inmediata a la sede central de las que recepciona en sus oficinas, 31/08/2016 detectadas por la oficina de PQR algunas respuestas que no atendían el fondo del objeto planteado por los usuarios, generamos una de mesa de trabajo con la subgerencia de acueducto y alcantarillado donde se expuso la obligación no solo contestar en tiempo sino de fondo y cumplimiento los compromisos adquiridos en las respuestas proyectadas, frente a esto, el subgerente de inmediato implemento como medida de control asignar a una persona el seguimiento personalizado de las respuestas.	30-Dec-16	SI	Se evidencia los reportes presentados por el jefe de PQR de los meses de octubre-noviembre y diciembre de 2016 donde se evidencia que todo se ha contestado dentro de los tiempos establecidos	Se recomienda continuar con el control diario de los PQR.
												SI	SI	SI	NO												
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	Evitar el riesgo	Solicitar a la asistencia técnica del software Jaleph 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	31/12/2015	26/10/2015-29/02/2016-30/04/2016-30/06/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se solicita telefónicamente el soporte del software quienes han realizado la asistencia oportunamente 30/04/2016 De un profundo análisis se concluyo que las coordinaciones municipales estaban cargando en el sistema las atenciones a los usuarios como PQR, lo que apare de ofrecernos falsamente los indicadores, por ellos se concertó lo de una capacitación, de la distinción de una PQR y una atención al usuario que las primeras se remitirán directamente a las sede central para que esta la resolviera y los demás se atenderían y resolverían por el municipio con el respectivo registro y control y no son cargadas al sistema.	30-Dec-16	NO	No se han presentado inconvenientes en el programa en este trimestre	Se recomienda mantener actualizado el software.
												SI	No	SI	No												
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 perdidas 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	26/08/2015	no de criticas realizadas por verificación de lectura /	90%	31/12/2015	26/10/2015-29/02/2016-30/04/2016-30/06/2016-31/08/2016-30/12/2016	Se realiza la socialización de los formatos de calidad con los lectores - Se realiza la critica - 30/09/2016 se hace seguimiento continuo por parte del coordinador de lectores , igualmente por la jefe de cartera y jefe de facturación de cada uno de los procesos desarrollados por los lectores, haciendo las correcciones respectivas, tal es el caso de la entrega de las constancias de lectura, entrega de formatos de cortes y suspensiones, visitas técnicas debidamente diligenciadas.	30-Dec-16	Se evidencia en el procedimiento del proceso comercial	Se evidencia la socialización de los formatos de calidad - se realiza la critica	

4	Manipulacion de los sistemas de facturacions	Controles	Interno	Por indebida ejecucion de los procedimientos y falta de verificacion 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 facturacion y verificacion diaria al sistema de recaudo	SI	SI	SI	No	Evitar el riesgo	Asignar claves para el manejo de usuarios nuevos, verificacion y analisis por parte del profesional de facturacion y el jefe comercial	26/08/2015	Total recaudado /total facturado	100% de verificacion de facturacion y recaudo	31/12/2015	26/11/2015	Se asignan claves para el manejo de los usuarios	30-Dec-16	procedimiento del proceso comercial	Se evidencia que en el mes de septiembre se facturo por concepto de acueducto 1335817,154 y alcantarillado 739696234 y lo recaudado 1190573481, en el mes de octubre se facturo por concepto de acueducto 1377738105 y alcantarillado 755179739 y se recaudo 1195271466 y para el mes de Noviembre se facturo 1429493233 y alcantarillado 722323855 y se recaudo 1230724588 en el mes de diciembre de facturo por acueducto \$ 1,285,839,246 y alcantarillado \$ 692,158,600 y se recaudo por acueducto \$ 784,297,389 y alcantarillado \$ 444,858,863
---	--	-----------	---------	---	--	------------------	---	----	-----------------------------	------------	--	----	----	----	----	------------------	--	------------	----------------------------------	---	------------	------------	--	-----------	-------------------------------------	--

CLAUDIA LORENA SIERRA GOMEZ  
SUBGERENTE COMERCIAL

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO