

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL EVALUADO 2024

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
1	Gerencia	Gestión contractual	activo	Posibilidad de pérdida económica por demandas y reclamaciones debido a la configuración del contrato realidad, contratos laborales y pago respectivo según cumplimiento de funciones. Incumplimiento de la política de talento humano MIPG	De cumplimiento	Ejecución y administración de procesos	ALTA	extremo	Reducir- mitigar	1. Previsión de personal. 2. Defensa Jurídica. 3. Pago de nómina.	Realizar la reestructuración empresarial.	Se realizó en el mes de diciembre la presentación a la Junta Directiva de la empresa el ajuste y modificación a la Planta de Personal, el cálculo de costos y el organigrama, lo cual fue aprobado para iniciar en la vigencia 2025 su aplicación, también fue actualizado el Manual de Funciones. Se debe realizar el análisis de riesgo para valorar la zona residual.
2	Gerencia	Gestión contractual	activo	Posibilidad de pérdida reputacional y económica por sanciones debido a inconsistencias en las diferentes etapas del proceso contractual.	De cumplimiento	Ejecución y Administración de Procesos	Alto	ALTA	Evitar	Lista de chequeo y verificación de facturas y firmas, Revisión de documentos por parte de los supervisores.	Rediseño del proceso contractual. Actualización del Plan de adquisiciones	Se realizó el rediseño del proceso contractual para mejorar en el control de reporte al SECOP y SIA OBSERVA y en general la presentación de documentos, firmas, en el mes de diciembre para iniciar en enero de 2025. Es necesario verificar y realizar el análisis del riesgo y la aplicación del procedimiento.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
3	Subgerencia Financiera y comercial	Atención de PQR	activo	Posibilidad de pérdida reputacional por quejas de los grupos de valor, debido a la extemporánea imprecisa y/o baja calidad de respuesta a las PQRS. - DGGI	De cumplimiento	Ejecución y Administración de Procesos	ALTO	ALTA	Reducir- mitigar	Verificación de cuadro de control	Los Asesores y responsables verificarán las PQRS asignadas. La responsable de radicación revisará el cuadro de control para verificar las fechas próximas a vencer y dar aviso. Rediseño del procedimiento el cual incluya subida al DRIVE para control	Se realiza el seguimiento a la presentación de respuestas y se mejora el cuadro de control de PQR con sistema de alertas. Continúa en zona de riesgo Alta. Es necesario fortalecer los controles.
4	Subgerencia Financiera y comercial - Operativa	Atención a usuario y servicio al ciudadano	activo	Posibilidad de pérdida reputacional y económica por sanciones debido al incumplimiento de la LEY DE TRANSPARENCIA 1712 de 2014	De cumplimiento	Usuarios, productos y prácticas	MODERADO	Extrema	Reducir- mitigar	Verificación y autorización de publicación de la información,	Los funcionarios y/o Asesores encargados de generar los contenidos informativos a difundir por la página web o las redes sociales institucionales verifican con el Ing de Sistemas el contenido de los mensajes con el fin de contar con aprobación previa antes de ser difundida. 2. Reporte de la información en el link de transparencia de la página web institucional.	Se realizó la publicación de información de ley en el mes de diciembre, sin embargo aun queda pendiente la organización de los links de Transparencia y actualizar toda la información. Continúa en zona extrema de riesgo puesto que es necesario el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
5	General	Gestión de recursos/operativo y administrativo	activo	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas en la compra de bienes, obras y servicios en beneficio propio o de un tercero	Corrupción	Fraude interno	ALTO	ALTO	Evitar	Supervisión en el proceso de contratación	Realizar y cumplir con los deberes de supervisión a la ejecución del contrato dando cumplimiento a los lineamientos y procedimientos definidos para las diferentes etapas de contratación con el fin de obtener los bienes y servicios que se requieren para la gestión.	En la vigencia 2024 se realizaron cambios de Proveedores de suministros de materiales y químicos. Es necesario mejorar en los procesos de supervisión de contratos y reforzar controles.
6	Subgerencia Financiera y comercial - Operativa	Gestión administrativa	activo	Posibilidad de pérdida económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental	De cumplimiento	Ejecución y Administración de Procesos	MODERADO	MODERADO	Reducir- mitigar	Atención de PQRS dentro de los tiempos exigidos por la ley	Realizar la contratación de un profesional de apoyo para la elaboración de instrumentos archivísticos. Realizar capacitaciones en gestión documental y tablas de retención documental	Se realizará contratación en la vigencia 2025. Se programa adecuar nuevo espacio para el traslado del archivo central. El riesgo debe ser evaluado puesto que la zona de riesgo en donde se encuentra puede ser alto. Se requiere análisis de riesgo.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
7	Subgerencia financiera y comercial	Gestión financiera	activo	Perdida económica por altos niveles de cartera y bajo recaudo por fallas en el proceso de suspensiones y cortes y gestión de cobro, en donde los niveles de cartera no han disminuido desde diciembre de 2023 a agosto de 2024 y los usuarios morosos de mas de 360 días siguen siendo el de mayor participación.	financiero y comercial	Ejecución y Administración de Procesos	MODERADO	alta	Reducir- mitigar	Verificación de la ejecución de ordenes de suspensiones por parte de la técnico de facturación	Ejecución del proceso de suspensiones y verificación de las órdenes de trabajo por parte de la técnico de facturación. Verificación mensual del nivel de recaudo y de la lista de suscriptores morosos. Gestión de cobro a usuarios morosos especialmente a los de mayo de 360 días.	Se rediseño el procedimiento de suspensiones y cortes, fue socializado con los funcionarios encargados de la labor e inició su ejecución en el último trimestre del año. Así mismo el cobro de cartera se intensificó, con el envío de notificaciones y cobros persuasivos. Para la vigencia 2025 se debe evaluar el riesgo para verificar la zona en la que se encuentra.
8	Subgerencia financiera y comercial	Gestión administrativa y de recursos	activo	Perdida económica y reputacional por falta de materiales insumos y herramientas para el desempeño de actividades o pérdida de estos.	De cumplimiento	Ejecución y Administración de Procesos	ALTO	MODERADO	Reducir- mitigar	Control en bitácora y firma de ordenes de salida y entrada de elementos.	El Auxiliar administrativo de almacén llevará una bitácora de entrega de materiales diariamente para el control de salidas con la firma de la persona a quien entrega, así mismo se llevará actualizado el módulo de almacén. Formalizar el manual de almacén. El Director Operativo informará de los proyectos y planes para que el Auxiliar de almacén tenga previsión de materiales e insumos. Verificar las existencias a tiempo.	Se instalaron cámaras para la vigilancia y control de herramientas. Es necesario controles para la entrega y recibo de material así como adecuar las instalaciones para que sean mas seguras y poder tener el material mas organizado. Se requiere rediseño de controles y procedimientos.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
9	Subgerencia financiera y comercial	Gestión administrativa y de recursos	activo	Pérdida económica por Deterioro o deficiencia del valor de los inventarios de activos fijos por pérdida o mal uso de los bienes muebles	Riesgo financiero	Daños a activos fijos	MODERADO	MODERADO	Reducir- mitigar	Realización del inventario anual	Verificar las existencias de activos, el estado en que se encuentran y llevar al comité de bajas para su aprobación y acciones a seguir.	Se realizó inventario general de los bienes de consumo, queda pendiente para la vigencia 2025 realizar el listado de bajas. El riesgo se debe evaluar puesto que está en zona moderada.
10	Subgerencia financiera y comercial	Gestión comercial	activo	Perdida económica y reputacional por cobros inadecuados por, errores en las lecturas. fallas en la verificación de la liquidación de facturas en lo relacionado con el consumo y los datos registrados en la factura	De cumplimiento	Ejecución y Administración de Procesos	MODERADO	ALTA	Reducir- mitigar	Realización del procedimiento de critica al listado de consumos por parte de la técnico de facturación.	Verificación por parte de la técnico de facturación de las facturas emitidas y lecturas tomadas por los aforadores, revisando novedades presentadas, consumos promedios y quejas de los usuarios.	Se realizó la revisión por parte deL PROVEEDOR informático HAS SQL. Se aplican controles en la revisión de facturas, sin embargo estos deben ser rediseñados. Así mismo, evaluar que otros riesgos se presentan

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
11	Dirección Operativa	Prestación de servicios de acueducto o	activo	Pérdida económica y fiscal por desabastecimiento del recurso hídrico por disminución del caudal de las fuentes de abastecimiento, fenómenos naturales o por crecimiento población.	Operativo	Usuarios, productos y prácticas	ALTO	BAJO	Reducir- mitigar	Mantenimiento y limpieza de la bocatoma, atención inmediata de daños y abastecimiento de agua por medio de carro tanques	Mantenimiento de la planta de tratamiento supervisado por el Director Operativo y con coordinación de los operarios de la planta. Realizar el mantenimiento de la Bocatoma. Se establecerá cronograma para el mantenimiento.	Durante la vigencia se realizaron los mantenimientos a la bocatoma conforme al cronograma establecido por el área operativa. En los periodos de bajo caudal EMPSUSILVANIA llevó Agua en tanques a los usuarios. Es necesario evaluar el riesgo especialmente cuando es es de alto impacto sus consecuencias.
12	Dirección Operativa	Prestación de servicios de acueducto	activo	Perdida económica y reputacional por fallas en el abastecimiento, aducción y conducción e infraestructura de captación	Operativo	Usuarios, productos y prácticas	ALTO	MODERADO	Reducir- mitigar	Arreglo de fallas en las redes	Realizar un diagnóstico de redes y continuar con la atención inmediata de daños y mantenimiento en bocatoma.	Por parte del área técnica se realiza un diagnóstico del estado de las redes. Se atendieron durante el año las fallas presentadas. Es necesario tomar medidas de fondo para el mejoramiento de la infraestructura.
13	Dirección Operativa	Prestación de servicios de acueducto y alcantarillado	activo	Perdida económica y reputacional por Falla o demora en las obras de rehabilitación o expansión de la red de alcantarillado.	Operativo	Usuarios, productos y prácticas	MODERADO	BAJO	Reducir- mitigar	Atención inmediata de fallas o daños en la red de alcantarillado	Contar con herramientas y materiales necesario para la atención inmediata de los fallos o daños presentados.	Se realiza la atención de daños en la red de forma inmediata. Es necesario el análisis de riesgo puesto que el impacto es significativo.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
14	Dirección Operativa	Prestación del servicio de aseo	activo	Pérdida económica por aumento de la generación de residuos sólidos, producto del crecimiento poblacional y de las temporadas de vacaciones.	Operativo	Usuarios, productos y prácticas	MODERADO	BAJO	Reducir- mitigar	Verificación de las toneladas dispuestas en Mondoñedo.	Realizar campañas de sensibilización sobre reciclaje, actividades de capacitación y crear mas rutas para la recolección de residuos orgánicos.	Se realizó el cambio de la caja de lixiviados del compactador, se continuó con las campañas de reciclaje y de cultura ciudadana.
15	Gerencia	GESTION DOCUMENTAL	activo	Perdida económica y reputacional por sanciones en incumplimiento de la Ley 594 de 2000	Administrativo	Ejecución y Administración de Procesos	Alto	Alto	Reducir- mitigar	Programa de gestión documental y PINAR.	Realizar el Programa de gestión documental, Tablas de retención y valoración documental, hacer el inventario documental.	Se proyecta para el 2025. El riesgo puede presentarse en nivel extremo, se recomienda su análisis nuevamente y la implementación de controles que mejoren los resultados de la aplicación de acciones.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
16	Subgerencia financiera y comercial	ALMACEN	ACTIVO	Perdida económica y reputacional por pérdida de materiales y falta de control de existencias	Administrativo	Ejecución y Administración de Procesos	Alto	EXTREMO	EVITAR	Ordenes de entrada y salida	Realizar el levantamiento de inventario y hacer comité de bajas y de sostenibilidad contable para la conciliación de la cuenta.	Durante la vigencia se realizaron tomas físicas de inventario para la actualización de la información en el software, sin embargo los procedimientos deben ser rediseñados y los controles fortalecidos para tener la información al día. Se recomienda el comité de bajas. La empresa ha ido implementando medios de seguridad como cámaras de vigilancia y adecuación de espacios. Se recomienda el análisis del riesgo.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
17	Subgerencia financiera y comercial	INFORMACIÓN	ACTIVO	Perdida económica y reputacional por SANSIIONES EN INCUMPLIMIENTO DEL REPORTE SIGEP Y SECOP	Administrativo	Ejecución y Administración de Procesos	Alto	EXTREMO	EVITAR	Seguimiento a los reportes.	Realizar el reporte a las plataformas	En cuanto al reporte SIGEP, hasta no tener la nueva estructura de planta de personal no realizará la actualización, esta fue aprobada a finales del mes de diciembre. Durante la vigencia se han venido hacen do los reportes en SECOP aunque se han presentado cambios de usuarios y claves debido a cambios en Gerencia y asesores jurídicos. Se recomienda evaluar el procedimientos, aplicar el principio de planeación en el proceso de contratación y rediseñar los controles.

N°	AREA	Proceso	Estado	Riesgo	Tipo	Clasificación	Zona Inherente	Zona Residual	Tratamiento	Controles	Acciones	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2024
18	Gerencia	GESTION	ACTIVO	Perdida reputacional por incumplimiento del decreto 1083 de 2015 y 1499 de 2017 ejecución del Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG, bajo nivel de desempeño en la gestión institucional con resultado de FURAG = 6.2	Administrativo	Ejecución y Administración de Procesos	MODERADO	alto	Reducir- mitigar	Evaluación hecha por el DAFP mediante el FURAG	Realizar los autodiagnósticos para cada política y establecer los planes de acción para mejoramiento del sistema.	Se presentó ante el Departamento administrativo de la Función pública el reporte FURAG, se establecieron acciones de mejora, las cuales, debido a los cambios de gerencia no se ha tenido continuidad en los programas y proyectos. La empresa planea que con la nueva organización y gerencia se continúe con el mejoramiento en el sistema. Sigue el nivel en alto de riesgo.