

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

ITEM	PROCESO/SUBPROCESO	DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RIESGO	EXTERNO	INTERNO	TIPOLOGIA DEL RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES PREVENTIVAS	PERIODO DE SEGUIMIENTO	ACCION DE CONTINGENCIA ANTE MATERIALIZACION
									P R O B A B I L I D A D	I M P A C T O	N I V E L		P R O B A B I L I D A D	I M P A C T O	N I V E L			
1	AT. CLIENTE Y COMERCIALIZACION	SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMERCIALIZACIÓN	Cobro inadecuado de servicios prestados y ventas		X	Estrategico	1. Cambios en el mercado. 2. Alzas en los precios de los servicios. 3. Falta de información o información incorrecta relacionada con los planes de servicios.	1. Pérdidas económicas en la empresa y en los ingresos de venta. 2. Desvinculación de clientes.	2	3	A l t o	1. Capacitación permanente al personal de atención al usuario. 2. Publicidad y comercialización en campo para mantener la información actualizada al cliente. 3. Revisión de base de datos de clientes.	1	3	M o d e r a d o	1. Actualización permanente de base de datos en área de Sistemas y Facturación.	1 y II Semestre del año	Notificar de manera oficial al cliente del error ocurrido y comunicar el proceso a seguir
2			Desatención a requerimientos realizados por los clientes		X	Imagen	1. Pasar por alto la solicitud del cliente 2. Fallas operativas producidas por comunicaciones, personal o maquinaria. 3. Sanciones por entes de control ante omisiones.	1. Insatisfacción del cliente con el servicio prestado por la empresa. 2. Retraso en dar solución a los requerimientos realizados por los clientes. 3. Sanciones por entes de control ante omisiones.	2	4	A l t o	1. Sistematización de PQRSD. 2. Notificación cuatrimestral al SIUST de atención de PQRSD.	1	4	A l t o	1. Seguimiento de PQRSD.	1 y II Semestre del año	Notificar al cliente explicando la demora en la información solicitada y dar solución a la petición presentada.
3	G. INFORMACION	ALMACEN	Pérdida de información por catástrofe natural y/o provocada en el archivo central	X		Operativo	1. Incendio (accidental o provocado) 2. Terremoto. 3. Inundación .Sabotaje	1. Pérdida de memoria documental institucional. 2. Imposibilidad para consultar la información y acceso al archivo institucional.	1	5	A l t o	1. Restricción de acceso al área de archivo. 2. Capacitación para atención de incendios y catástrofes naturales.	1	3	M o d e r a d o	1. Implementar sistemas contra incendios. 2. Digitalización de la información y resguardo en la nube.	1 y II Semestre del año	Recuperación inmediata de la información perdida.
4			Desactualización tecnológica para resguardo de información		X	Tecnológico	1. Software y hardware insuficientes u obsoletos para poder soportar el proceso de gestión documental de la institución	1. Retraso en procesos archivísticos. 2. Incremento en el volumen físico documental en las dependencias de la empresa.	4	2	A l t o	1. Listado de la documentación existente en archivo digital FUID.	3	2	M o d e r a d o	1. Copia de seguridad a la información de las oficinas y protección.	1 y II Semestre del año	Adquisición de software de gestión documental
5			Pérdida de información por virus informáticos	X		Tecnológico	1. Uso irresponsable de los equipos de computo. 2. Ausencia de antivirus efectivo. 3. Ausencia de control de acceso a la red de datos.	1. Imposibilidad de cumplir con todas las metas relacionadas con el proceso de gestión documental desde la producción pasando por las diferentes etapas de organización y registro, hasta la organización en el archivo institucional.	1	2	B a j o	1. Actualización de sistema operativo. 2. Uso de antivirus gratuito.	1	1	B a j o	1. Adquisición de antivirus y antispayware licenciados.	I Semestre del año	Copia de seguridad de archivos existentes

6			Supervisión de contratos sin gestión documental		X	Operativo	1. Falta de documentación de los procesos y procedimientos. 2. Falta de control a los procesos y procedimientos.	1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios. 2. Investigación por entes de control por desviación y/o detrimento público. 3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa.	2	2	B a j o	1. Socialización del reglamento interno de trabajo. 2. Actualización de proceso y procedimientos. 3. Capacitación en procesos de supervisión de contratos.	1	1	B a j o	1. Revisión periódica de contratación. 2. Designación de supervisor con conocimiento del tema de la contratación.	Mensual	Apertura de proceso jurídico y disciplinario.
7	G. RECURSOS FISICOS	ALMACEN	Desactualización de inventario		X	Corrupción	1. Huerto de material y equipos 2. Pérdida de elementos de almacén.	1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios. 2. Investigación por entes de control por desviación y/o detrimento público. 3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa.	1	5	A l t o	1. Sistematización de entrada de elementos a almacén. 2. Verificación de cantidades con remisiones en contratos elaborado por el supervisor y el almacenista general.	1	3	M o d e r n i z a d o	1. Inspección semestral de inventario de almacén.	I y II Semestre del año	Apertura de proceso jurídico y disciplinario.
8			Demora en obtención de suministros de servicios.		X	Operativo	1. Desconocimiento de la terminología utilizada. 2. Falta de actualización del inventario.	1. Falta de recursos oportunos para el desarrollo eficaz de los procesos. 2. Quejas por parte de los trabajadores, responsables de los procesos y clientes.	3	3	A l t o	1. Verificación de existencias en el inventario conforme a lo requerido por el proceso	1	3	M o d e r n i z a d o	1. Control sistematizado de inventario.	Mensual	Adquisición de elementos faltantes para operación de la entidad
9			Equipos y elementos adquiridos sin el cumplimiento de especificaciones técnicas	X		Operativo	1. Compras aceptadas sin una rigurosa revisión de especificaciones técnicas e investigación del producto. 2. Los elementos entregados no corresponden a los solicitados.	1. Bienes no utilizables para el consumo o uso del servicio. 2. Retraso en la ejecución de la operatividad de la empresa. 3. Pérdidas económicas. 4. Investigaciones disciplinarias.	3	4	E x t r e m o	1. Verificación mediante observación directa del cumplimiento de especificaciones al momento del ingreso a almacén por parte de los supervisores de contratos y almacenista general.	1	3	M o d e r n i z a d o	1. Solicitud de especificaciones técnicas a quien suministra al momento de la cotización.	I y II Semestre del año	Solicitud de cambio por parte del contratista.
10			Errores u omisiones en la inspección del inventario de los muebles		X	Corrupción	1. Falta de inspección constante del inventario de elementos de la entidad. 1. Inexistencia de sistematización del inventario.	1. Elementos faltantes o inconsistencias en la verificación del inventario. 2. Investigaciones disciplinarias.	1	4	A l t o	1. Inspección y verificación rutinaria del inventario de la entidad. 2. Actualización de elementos y equipos suministrados a los trabajadores para su uso y cuidado.	1	2	B a j o	1. Actualización del inventario de manera digital.	I y II Semestre del año	Investigaciones disciplinarias.
11			Error en la información en cuentas bancarias		X	Corrupción	1. Mala destinación de recursos financieros de la empresa.	1. Pérdidas económicas. 2. Investigaciones disciplinarias.	3	5	E x t e m o	1. Revisión y cruce de cuentas.	1	5	A l t o	1. Revisión rigurosa en pagos o transacciones.	I y II Semestre del año	Investigaciones disciplinarias
12	G. FINANCIERA	TESORERIA	Pérdida en ingreso de recursos por transacción entre bancos	X		Financiero	1. Falta de información registrada por los bancos	1. Pérdida o confusión de pagos. 2. Incoherencia en estados financieros.	4	2	A l t o	1. Revisión de ingresos financieros.	4	2	A l t o	1. Solicitud de transacciones bancarias, tanto del banco remitente como del banco destinatario.	I y II Semestre del año	Investigación de estados financieros y subsanación
13			Falla en el diligenciamiento de pagos		X	Financiero	1. Errores al momento de diligenciar datos. 2. Falta de revisión y seguimiento.	1. Pérdida de recursos financieros	3	4	E x t e m o	1. Revisión en etapas por parte de supervisor, oficina jurídica, oficina contable y financiera y tesorería antes de realizar pagos.	3	4	E x t e m o	1. Digitalización de la documentación para facilitar el proceso y verificación de pagos.	I y II Semestre del año	Solicitudes de transacciones bancarias Retribución de dineros
14			Falla en registro de usuarios con mora en facturación		X	Tecnológico	1. Software con falencias en alertas de morosos. 2. Demora en el registro de facturación.	1. Usuarios morosos con servicio activo. 2. Pérdidas económicas por falta de recuperación de cartera.	4	3	A l t o	1. Actualización de manual de cartera. 2. Registro de morosos en centrales de riesgo.	3	3	A l t o	.Mejoramiento en el proceso y registre de morosos.	Mensual	Identificación de falla y suspensión de servicio a usuarios morosos

15	G. TALENTO HUMANO	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO Y TALENTO HUMANO	Pago inadecuado de la Nomina.		X	Cumplimiento y conformidad	1. Desactualización de la información. 2. Falta de recursos financieros.	1. El no pago oportuno a los trabajadores de la entidad.	3	2	M o d e r a d o	1. Seguimiento a pagos de nómina.	1	1	B a j o	1. Realizar el pago de nómina con tiempo prudente y seguimiento.	Mensual	Dar a conocer el error en el pago y enmendarlo
16			Contratación de personal no calificado		X	Estrategico	1. Documentación fraudulenta.	1. Personal contratado no calificado.	4	2	A l t o	1. Revisión de documentación presentada.	1	1	B a j o	1. Cumplimiento de todos los requisitos de contratación.	II Semestre del año	Dar conocimiento a las autoridades pertinentes
17	GESTION TELECOMUNICACIONES	PLANTA INTERNA	Conexiones en red telefonica y de datos, de manera erronea y desorganizada		X	Operativo	1. Falta de capacitación. 2. Mala información en la debida identificación de los puntos de conexión.	1. Desorden en la red de la planta interna. 2. Usuarios con servicio deficiente o diferente al contratado. 3. Dificultad en el reconocimiento de fallas.	5	4	E x t e m o	1. Identificación manual de puntos de conexión.	4	4	E x t e m o	1. Sistematización y actualización constante de las conexiones diarias. 2. Revisión periodica y aleatorias de las conexiones actuales.	Cuatrimestre	Corrección de malas conexiones y registro de el estado actual
18		PLANTA EXTERNA	Demora en la oportuna solución de solicitudes realizadas por los clientes.		X	Imagen	1. Falta de capacitación. 2. Represamiento en la atención de ordenes. 3. Falta de materiales de primera necesidad. 4. No seguimiento de PQRSD reportadas por los clientes.	1. Descontento y retiro de servicio por parte de los clientes.	5	3	E x t e m o	1. Capacitaciones constantes a los operativos.	3	2	M o d e r a d o	1. Seguimiento a cada uno de los reportes presentados. 2. Consulta de satisfacción del servicio al usuario. 3. Solicitud de materiales al area de almacen para su compra de manera oportuna.	Mensual	Comunicación con el usuario para darle a conocer el motivo del retardo
19		OFICINA DE OPERACIONES DIGITALES	Fallas en los equipos de distribución de internet		X	Operativo	1. Cortes de energia que produzcan falla en el buen funcionamiento de los equipos. 2. Daño de equipos sin tener otro de soporte o reemplazo. 3. Cortes en la red de distribución producida por accidentes o vandalismo.	1. Descontento del servicio por parte del usuario. 2. Compensaciones en dinero por la no prestación del servicio.	5	2	A l t o	1. Atención a fallas de manera oportuna e inmediata.	3	2	M o d e r a d o	1. Implementación de alertas sistematizadas para la detección de fallas. 2. Adquisición de mecanismos de soporte en caso de falla.	I y II Semestre del año	Atención prioritaria de la falla
20	SISTEMAS Y FACTURACION	OFICINA DE SISTEMAS Y FACTURACION	Fallas en el sistema de facturación	X		Tecnológico	1. Desactualización de software. 2. Falta de un efectivo seguimiento al funcionamiento del software.	1. Reclamos constantes de los usuarios. 2. Compensaciones repetitivas.	5	4	E x t e m o	1. Reporte de falla al proveedor del software.	5	4	E x t e m o	1. Actualizaciones de software constantes. 2. Revisión y prueba del funcionamiento del software	Mensual	Reporte inmediato al proveedor del software de facturación, para su solución
21	G. JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Valores de cotizaciones elevadas para contratos		X	Corrupción	1. Desconocimiento de valores encontrados en el mercado asociado. 2. No realización de un estudio de mercado previo.	1. Sobrecostos de contratación. 2. Afectaciones en el rubro financiero.	1	3	M o d e r a d o	1. Analisis de necesidad riguroso.	1	2	B a j o	1. Tomar como referencia los valores estandares aprobados por la plataforma Colombia Compra Eficiente.	Al suscribir un nuevo contrato	Denuncia ante Contraloría General de la Nación
22		OFICINA ASESORA JURIDICA	Falsificación de documentos para contratación		X	Corrupción	1. No verificar la información suministrada con los entes certificadoros.	1. Nulidad contractual.	2	4	Alto	1. Verificar la veracidad del documento y firmas.	1	2	B a j o	1. Realizar inspección de la documentación en los organismos que las expiden.	Al suscribir un nuevo contrato	Informar a entes de control, procuraduría, fiscalía