

ITEM	PROCESO/SUBPROCESO	DEPENDENCIA	RESPONSABLE O RESPONSABLES	NOMBRE DEL RIESGO	TIPOLOGIA DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE	CONTROL EXISTENTE	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES PREVENTIVAS	MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO EN EL PERIODO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DE LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO
1	AT. CLIENTE Y COMERCIALIZACION	SUBGERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMERCIALIZACIÓN	Wilson Florez Jaime Rodriguez	Cobro inadecuado de servicios prestados y ventas	Estrategico	Alto	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.	Moderado	1. Actualización permanente de base de datos en área de Sistemas y Facturación.	SI	1. Error en cobro de plan de telecomunicaciones por realizar por separado el servicio de internet y telefonía. 2. Sobrecostos en valor de llamada telefónicas locales extendidas.	1. Se realiza condonación del valor del servicio de línea telefónica y se corrige plan adquirido por el cliente en el sistema. 2. Se condonan los valores extras generados por la llamada y se corrige en planta interna el rango de numeración para llamadas telefónicas locales extendidas.
2			Wilson Florez	Desatención a requerimientos realizados por los clientes	Imagen	Alto	1. Sistematización de PQRS. 2. Notificación cuatrimestral al SIUST de atención de PQRS.	Alto	1. Seguimiento de PQRS.	NO	N/A	N/A
3	G. INFORMACION	ALMACEN	July Morillo	Perdida de información por catastrofe natural y/o provocada en el archivo central	Operativo	Alto	1. Restricción de acceso al área de archivo. 2. Capacitación para atención de incendios y catastrofes naturales.	Alto	1. Implementar sistemas contra incendios. 2. Digitalización de la información y resguardo en la nube.	NO	N/A	N/A
4			July Morillo	Desactualización tecnologica para resguardo de información	Tecnológico	Alto	1. Listado de la documentación existente en archivo digital FUID.	Alto	1. Copia de seguridad a la información de las oficinas y protección.	SI	1. Falta de transferencia documental por parte de las dependencias en los periodos desiertos en el cronograma de ejecución.	1. Notificación escrita a las áreas que presentan demora en transferencia documental para subsanar los tiempos de ejecución
5			July Morillo	Perdida de información por virus informáticos	Tecnológico	Bajo	1. Actualización de sistema operativo. 2. Uso de antivirus gratuito.	Bajo	1. Adquisición de antivirus y antispayware licenciados.	NO	N/A	N/A
6			July Morillo	Supervisión de contratos sin gestión documental	Operativo	Bajo	1. Socialización del reglamento interno de trabajo. 2. Actualización de proceso y procedimientos. 3. Capacitación en procesos de supervisión de contratos.	Bajo	1. Revisión periodica de contratación. 2. Designación de supervisor con conocimiento del tema de la contratación.	NO	N/A	N/A
7			July Morillo William Mendoza	Desactualización de inventario	Corrupción	Alto	1. Sistematización de entrada de elementos a almacen. 2. Verificación de cantidades con remisiones en contratos elaborado por el supervisor y el almacenista general.	Moderado	1. Inspección semestral de inventario de almacen.	NO	N/A	N/A

8	G. RECURSOS FISICOS	ALMACEN	July Morillo	Demora en obtención de suministros de servicios.	Operativo	Alto	1. Verificación de existencias en el inventario conforme a lo requerido por el proceso	Moderado	1. Control sistematizado de inventario.	SI	1. Se presentó desabastecimiento de cable tensado para línea telefónica.	1. Se realizó solicitud de material al proveedor.
9			July Morillo	Equipos y elementos adquiridos sin el cumplimiento de especificaciones técnicas	Operativo	Extremo	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.	Moderado	1. Solicitud de especificaciones técnicas a quien suministra al momento de la cotización.	SI	1. Equipos SFP y cintas velcro sin las especificaciones técnicas solicitadas	1. Se genera proceso para hacer efectivas las garantías del contrato y que el contratista realice el cambio de los equipos con referencia solicitada.
10			July Morillo	Errores u omisiones en la inspección del inventario de los muebles	Corrupción	Alto	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.	Bajo	1. Actualización del inventario de manera digital.	NO	N/A	N/A
11	G. FINANCIERA	TESORERIA	Magaly Sarchy	Error en la información en cuentas bancarias	Corrupción	Extremo	1. Revisión y cruce de cuentas.	Alto	1. Revisión rigurosa en pagos o transacciones.	SI	1. Inconsistencia en abonos realizados por COFINAL, agencia encargada de recaudar el valor de las facturas de servicios de telecomunicaciones de los clientes.	1. Envío de oficio solicitando información y reparo de los errores generados en los abonos.
12			Magaly Sarchy	Perdida en ingreso de recursos por transacción entre bancos	Financiero	Alto	1. Revisión de ingresos financieros.	Alto	1. Solicitud de transacciones bancarias, tanto del banco remitente como del banco destinatario.	NO	N/A	N/A
13			Magaly Sarchy	Falla en el diligenciamiento de pagos	Financiero	Extremo	1. Revisión en etapas por parte de supervisor, oficina jurídica, oficina contable y financiera y tesorería antes de realizar pagos.	Extremo	1. Digitalización de la documentación para facilitar el proceso y verificación de pagos.	NO	N/A	N/A
14			Magaly Sarchy Lorena Vallejo	Falla en registro de usuarios con mora en facturación	Tecnológico	Alto	1. Actualización de manual de cartera. 2. Registro de morosos en centrales de riesgo.	Alto	Mejoramiento en el proceso y registro de morosos.	SI	1. No registro en sistema de la mora o acuerdo de pago realizado por los clientes.	1. Verificación de deuda y oficialización al cliente de inicio de proceso coactivo.
15	G. TALENTO HUMANO	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO Y TALENTO HUMANO	Marino Alexander Pantoja	Pago inadecuado de la Nomina.	Cumplimiento y conformidad	Moderado	1. Seguimiento a pagos de nómina.	Bajo	1. Realizar el pago de nómina con tiempo prudente y seguimiento.	NO	N/A	N/A
16			Marino Alexander Pantoja	Contratación de personal no calificado	Estrategico	Alto	1. Revisión de documentación presentada.	Bajo	1. Cumplimiento de todos los requisitos de contratación.	NO	N/A	N/A
17		PLANTA INTERNA	Hugo Ortiz	Conexiones en red telefonica y de datos, de manera erronea y desorganizada	Operativo	Extremo	1. Identificación manual de puntos de conexión.	Extremo	1. Sistematización y actualización constante de las conexiones diarias. 2. Revisión periódica y aleatorias de las conexiones actuales.	NO	N/A	N/A

18	GESTION TELECOMUNICACIONES	PLANTA EXTERNA	Juan David Jacome	Demora en la oportuna solución de solicitudes realizadas por los clientes.	Imagen	Extremo	1. Capacitaciones constantes a los operativos.	Moderado	1. Seguimiento a cada uno de los reportes presentados. 2. Consulta de satisfacción del servicio al usuario. 3. Solicitud de materiales al área de almacén para su compra de manera oportuna.	SI	1. Atención de solicitudes realizadas con retrasos, provocadas por el repesamiento causado por el gran número de quejas que provocó el robo de cable de cobre que se usa para dar servicio de telecomunicaciones.	1. Atención con soporte técnico al cliente y notificación de la causa de la falla en el servicio, y notificación a las autoridades del robo de cable.
19		OFICINA DE OPERACIONES DIGITALES	Javier Salazar	Fallas en los equipos de distribución de internet	Operativo	Alto	1. Atención a fallas de manera oportuna e inmediata.	Moderado	1. Implementación de alertas sistematizadas para la detección de fallas. 2. Adquisición de mecanismos de soporte en caso de falla.	NO	N/A	N/A
20	SISTEMAS Y FACTURACION	OFICINA DE SISTEMAS Y FACTURACION	Jaime Rodriguez	Fallas en el sistema de facturación	Tecnológico	Extremo	1. Reporte de falla al proveedor del software.	Extremo	1. Actualizaciones de software constantes. 2. Revisión y prueba del funcionamiento del software.	SI	1. Error en facturación en los primeros meses del año por el cambio en el cobro de nueva numeración telefónica. 2. Lentitud en la generación de la información que suministra el software de facturación	1. Se solventó la falla subiendo los archivos con reportes de líneas telefónicas actualizado. 2. Se solicita al proveedor del software de facturación dar solución a la lentitud en la operatividad del sistema. Hasta el momento el proveedor no ha dado una efectiva solución al inconveniente.
21	G. JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Catherine Guancha	Valores de cotizaciones elevadas para contratos	Corrupción	Moderado	1. Analisis de necesidad riguroso.	Bajo	1. Tomar como referencia los valores estandares aprobados por la plataforma Colombia Compra Eficiente.	NO	N/A	N/A
22		OFICINA ASESORA JURIDICA	Catherine Guancha	Falsificación de documentos para contratación	Corrupción	Alto	1. Verificar la veracidad del documento y firmas.	Bajo	1. Realizar inspección de la documentación en los organismos que las expiden.	NO	N/A	N/A