

## 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<br>R<br>O<br>B<br>A<br>B<br>I<br>L<br>I<br>D<br>A<br>D | I<br>M<br>P<br>A<br>C<br>T<br>O | N<br>I<br>V<br>E<br>L |   | P<br>R<br>O<br>B<br>A<br>B<br>I<br>L<br>I<br>D<br>A<br>D | I<br>M<br>P<br>A<br>C<br>T<br>O | N<br>I<br>V<br>E<br>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.<br>2. Alzas en los precios de los servicios.<br>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.<br>2. Desvinculación de clientes.   | 2  | 3                               | A<br>l<br>t<br>o      | 1. Capacitación permanente al personal de atención al usuario.<br>2. Publicidad y comercialización en campo para mantener la información actualizada al cliente.<br>3. Revisión de base de datos de clientes. | 1  | 3                               | M<br>o<br>d<br>e<br>r<br>a<br>d<br>o | 1. Actualización permanente de base de datos en área de Sistemas y Facturación.                          | I 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<br>2. Fallas operativas producidas por comunicaciones, personal o maquinaria.  | 1. Insatisfacción del cliente con el servicio prestado por la empresa.<br>2. Retraso en dar solución a los requerimientos realizados por los clientes.<br>3. Sanciones por entes de control ante omisiones.                            | 2  | 4                               | A<br>l<br>t<br>o      | 1. Sistematización de PQRSD.<br>2. Notificación cuatrimestral al SIUST de atención de PQRSD.  | 1  | 4                               | A<br>l<br>t<br>o                     | 1. Seguimiento de PQRSD.   | I 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)<br>2. Terremoto.<br>3. Inundación<br>.Sabotaje   | 1. Pérdida de memoria documental institucional.<br>2. Imposibilidad para consultar la información y acceso al archivo institucional.   | 1  | 5                               | A<br>l<br>t<br>o      | 1. Restricción de acceso al área de archivo.<br>2. Capacitación para atención de incendios y catástrofes naturales.   | 1  | 3                               | M<br>o<br>d<br>e<br>r<br>a<br>d<br>o | 1. Implementar sistemas contra incendios.<br>2. Digitalización de la información y resguardo en la nube. | I 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.<br>2. Incremento en el volumen físico documental en las dependencias de la empresa.  | 4  | 2                               | A<br>l<br>t<br>o      | 1. Listado de la documentación existente en archivo digital FUID.   | 3  | 2                               | M<br>o<br>d<br>e<br>r<br>a<br>d<br>o | 1. Copia de seguridad a la información de las oficinas y protección.                                     | I 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.<br>2. Ausencia de antivirus efectivo.<br>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<br>a<br>j<br>o      | 1. Actualización de sistema operativo.<br>2. Uso de antivirus gratuito.   | 1  | 1                               | B<br>a<br>j<br>o                     | 1. Adquisición de antivirus y antispymware 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.<br>2. Falta de control a los procesos y procedimientos.   | 1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios.<br>2. Investigación por entes de control por desviación y/o detrimento público.<br>3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa. | 2 | 2 | B<br>a<br>j<br>o                | 1. Socialización del reglamento interno de trabajo.<br>2. Actualización de proceso y procedimientos.<br>3. Capacitación en procesos de supervisión de contratos.                     | 1 | 1 | B<br>a<br>j<br>o                                    | 1. Revisión periódica de contratación.<br>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<br>2. Pérdida de elementos de almacén.  | 1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios.<br>2. Investigación por entes de control por desviación y/o detrimento público.<br>3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa. | 1 | 5 | A<br>l<br>t<br>o                | 1. Sistematización de entrada de elementos a almacén.<br>2. Verificación de cantidades con remisiones en contratos elaborado por el supervisor y el almacenista general.             | 1 | 3 | M<br>o<br>d<br>e<br>r<br>n<br>i<br>z<br>a<br>d<br>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.<br>2. Falta de actualización del inventario.   | 1. Falta de recursos oportunos para el desarrollo eficaz de los procesos.<br>2. Quejas por parte de los trabajadores, responsables de los procesos y clientes.                                   | 3 | 3 | A<br>l<br>t<br>o                | 1. Verificación de existencias en el inventario conforme a lo requerido por el proceso   | 1 | 3 | M<br>o<br>d<br>e<br>r<br>n<br>i<br>z<br>a<br>d<br>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.<br>2. Los elementos entregados no corresponden a los solicitados. | 1. Bienes no utilizables para el consumo o uso del servicio.<br>2. Retraso en la ejecución de la operatividad de la empresa.<br>3. Pérdidas económicas.<br>4. Investigaciones disciplinarias.    | 3 | 4 | E<br>x<br>t<br>r<br>e<br>m<br>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<br>o<br>d<br>e<br>r<br>n<br>i<br>z<br>a<br>d<br>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.<br>1. Inexistencia de sistematización del inventario.   | 1. Elementos faltantes o inconsistencias en la verificación del inventario.<br>2. Investigaciones disciplinarias.  | 1 | 4 | A<br>l<br>t<br>o                | 1. Inspección y verificación rutinaria del inventario de la entidad.<br>2. Actualización de elementos y equipos suministrados a los trabajadores para su uso y cuidado.              | 1 | 2 | B<br>a<br>j<br>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.<br>2. Investigaciones disciplinarias.  | 3 | 5 | E<br>x<br>t<br>e<br>m<br>o      | 1. Revisión y cruce de cuentas.  | 1 | 5 | A<br>l<br>t<br>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.<br>2. Incoherencia en estados financieros.  | 4 | 2 | A<br>l<br>t<br>o                | 1. Revisión de ingresos financieros.   | 4 | 2 | A<br>l<br>t<br>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.<br>2. Falta de revisión y seguimiento.  | 1. Pérdida de recursos financieros   | 3 | 4 | E<br>x<br>t<br>e<br>m<br>o      | 1. Revisión en etapas por parte de supervisor, oficina jurídica, oficina contable y financiera y tesorería antes de realizar pagos.  | 3 | 4 | E<br>x<br>t<br>e<br>m<br>o                          | 1. Digitalización de la documentación para facilitar el proceso y verificación de pagos.                             | I y II Semestre del año | Solicitudes de transacciones bancarias<br>Retribución de dineros    |
| 14 |                     |           | Falla en registro de usuarios con mora en facturación                           |   | X | Tecnológico | 1. Software con falencias en alertas de morosos.<br>2. Demora en el registro de facturación.  | 1. Usuarios morosos con servicio activo.<br>2. Pérdidas económicas por falta de recuperación de cartera.   | 4 | 3 | A<br>l<br>t<br>o                | 1. Actualización de manual de cartera.<br>2. Registro de morosos en centrales de riesgo.   | 3 | 3 | A<br>l<br>t<br>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.<br>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.<br>2. Mala información en la debida identificación de los puntos de conexión.   | 1. Desorden en la red de la planta interna.<br>2. Usuarios con servicio deficiente o diferente al contratado.<br>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.<br>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.<br>2. Represamiento en la atención de ordenes.<br>3. Falta de materiales de primera necesidad.<br>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.<br>2. Consulta de satisfacción del servicio al usuario.<br>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.<br>2. Daño de equipos sin tener otro de soporte o reemplazo.<br>3. Cortes en la red de distribución producida por accidentes o vandalismo. | 1. Descontento del servicio por parte del usuario.<br>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.<br>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.<br>2. Falta de un efectivo seguimiento al funcionamiento del software.   | 1. Reclamos constantes de los usuarios.<br>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.<br>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.<br>2. No realización de un estudio de mercado previo.   | 1. Sobrecostos de contratación.<br>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 Contraloria 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                          |