

		MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION										Codigo: PE-PLA-P04-F03						
		PLANEACION Y CALIDAD										Version: 1						
		Planes y Programas Institucionales										Vigencia: 13/05/2025						
		Mapa de Riesgos 2025										Pagina: 1 de 1						
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	I M P A C T O	N I V E L		P R O B A B I L I	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.	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 2. Fallas operativas producidas por comunicaciones, personal o maquinaria. 3. Sanciones por entes de control ante	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	2	4	A l t o	1. Sistematización de PQRS. 2. Notificación cuatrimestral al SIUST de atención de PQRS. 3. Sanciones por entes de control ante	1	4	A l t o	1. Seguimiento de PQRS.	I y II Semestre del año	Notificar al cliente explicando la demora en la información solicitada y dar solución al la petición presentada
3	G. INFORMACION	ALMACEN	Perdida de información por catastrofe natural y/o provocada en el archivo central	X		Operativo	1. Incendio (accidental o provocado) 2. Terremoto. 3. Inundación 3. 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 catastrofes 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.	I y II Semestre del año	Recuperación inmediata de la información perdida.
4			Desactualización tecnologica 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.	I y II Semestre del año	Adquisición de software de gestión documental
5			Perdida 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 ativrus y antipspyware 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. 3. Perjuicios económicos y de procesos a la empresa.	1. Apertura de procesos disciplinarios y sancionatorios. 2. Investigación por entes de control por desviación y/o detrimento publico. 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 periodica de contratación. 2. Designación de supervisor con conocimiento del tema de la contratación.	Mensual	Apertura de proceso juridico y disciplinario.

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	I M P A C T O	N I V E L		P R O B A B I L I	I M P A C T O	N I V E L			
7	G. RECURSOS FISICOS	ALMACEN	Desactualización de inventario		X	Corrupción	1. Hurto 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 entrega 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 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 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 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	G. FINANCIERA	TESORERIA	Error en la información en cuentas bancarias		X	Corrupción	1. Mala destinación de recursos financieros de la empresa.	1. Pérdidas económicas. 2. Investigaciones de disciplinarias.	3	5	E x t r 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			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. Inconsistencia 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 r 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 r 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

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	B A D I L I	I M P A C T O	N I V E L	P R O B A B I L I	B A D I L I	I M P A C T O	N I V E L		
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. Perdidas 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 nomina 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. Gcumplimiento 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 r e m o	1. Identificación manual de puntos de conexión.	4	4	E x t r e m o	1. Sistematización y actualización constante de las conexiones diarias. 2. Revisión periodica y aleatorias de las conexiones actuales.	Cuatrimstre	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 r 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 almacén para su compra de manera oportuna.	Mensual	Comunicación con el usuario para darle a conocer el motivo del retardo
19	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 r e m o	1. Reporte de falla al proveedor del software.	5	4	E x t r e m o	1. Actualizaciones de software constantes. Revisión y prueba del funcionamiento del software	Mensual	Reporte inmediato al proveedor del software de facturación, para su solución
20	GESTION GERENCIAL	GERENCIA	Celebracion Indebida de 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 estándares aprobados por la plataforma Colombia Compra Eficiente.	Al suscribir un nuevo contrato	Denuncia ante Contraloría General de la Nación

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	I M P A C T O	N I V E L		P R O B A B I L I	I M P A C T O	N I V E L			
21	G. JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Contratacion sin cumplimiento de los requisitos contractuales.		X	Corrupción	1. No verificar la documentacion establecida en la lista de chequeo.	1. Consecuencias, penales. Administrativas. 2. Inhabildades.	2	4	Alto	1. Verificar los requisitos contratuales.	1	2	Bajo	1. Realizar la verificación de los documentos contractuales.	Al suscribir un nuevo contrato	Informar a entes de control, procuraduría, fiscalia
22		OFICINA ASESORA JURIDICA	Ingreso de dineros producto del lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FT) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) en la Entidad	X		Corrupción	1. No verificar la información suministrada por los Contratistas y Proveedores.	1. Comision de Delitos como Testaferrato.	1	4	Alto	1. Verificar la documentacion legal y comercial de los Contratistas y Proveedores.	1	3	Medio	1.Verificar la documentacion legal y comercial de los Contratistas y Proveedores.	Al suscribir un nuevo contrato	Informar a entes respectivos como la policia, fiscalia, contraloria y procuraduria.
23	CONTROL INTERNO	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Alteración de los hallazgos y/o observaciones en los informes de auditoria		X	Corrupción	1. Intereses particulares de funcionarios auditados 2. Ausencia de controles	1. Pérdida de objetividad e independencia de la auditoria 2. Toma de decisiones erradas por parte de la alta dirección 3. Posibles investigaciones disciplinarias, fiscales o penales	2	4	Alto	1. Capacitaciones permanentes 2. Auditoria objetiva e independiente	1	2	Bajo	1. Aplicación del código de integridad 2. Capacitación constante en valores públicos 3. Declaración de conflicto de interés por parte del auditor	Cada vez que se realice la auditoria interna	Informar a entes de control: contraloria, procuraduria, fiscalia