

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR -ACUECAR SA ESP											Versión: 2.0		
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONALES-VIGENCIA 2025											Elaboró: Ofina de Planeacion y Control		
No	PROCESO	RIESGO (DESCRIPCIÓN DEL RIESGO)	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE (Riesgo propio de la actividad que nosotros desarrollamos. Cómo se analiza determinando la probabilidad, el impacto y la zona de riesgo)	RIESGO INHERENTE (Riesgo propio de la actividad que nosotros desarrollamos. Cómo se analiza determinando la probabilidad, el impacto y la zona de riesgo)	CONTROLES EXISTENTES (Lo que se esta haciendo para mitigar ese riesgo)	RESPONSABLE	PERIODO	CUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DEL PERIODO EVALUADO		
						PORCENTAJE DE AVANCE I SEMESTRE 2025	PORCENTAJE DE AVANCE II SEMESTRE 2025	SI			NO	PARCIALMENTE	
1	GESTION COMERCIAL	Omitir evaluar la satisfaccion de la calidad en los procesos de atencion a las reclamaciones,denuncias y solicitudes ciudadanas	Gestion	Ausencia de instrumentos y/o cultura de evaluacion de la calidad	1. Incertidumbre sobre satisfacci3n de los usuarios y sobre la calidad del servicio. 2. Incremento de deficiencias en la prestaci3n del servicio 3. Inconformidades y quejas de usuarios 4. Incumplimiento de metas y objetivos institucionales 5. Deseñoramiento en los indicadores de gesti3n 6. Desconfianza ciudadana	70%		Elaborar y aplicar instrumentos para la evaluacion de la calidad en la prestaci3n del servicio de atencion a los usuarios	Jefe Comercial	Permanente	X		
2	GESTION COMERCIAL	Eliminar deudas, disminuir datos de consumo o promover deducciones invariables a los usuarios, sin cumplimiento de requisitos o soporte de legalidad, con el fin de favorecerlos.	Corrupcion	Ausencia de seguimientos y de auditorias de control interno	1- P3rdida de recursos econ3mico 2- P3rdida del recurso h3drico 3-Baja facturaci3n 4- Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales 5- Traumas en la prestaci3n del servicio 6- Incumplimiento de metas y objetivos 7- Incumplimiento en el pago de obligaciones de la empresa 8- Desconfianza ciudadana .	65%		Hacer seguimientos a la gesti3n de cobro y de recaudo de la empresa; e Implementar auditorias de control interno orientadas a valorar las concesiones, descuentos y anulaci3n de deudas	Jefe Comercial	Permanente	X		
3	GESTION COMERCIAL	Insatisfacci3n de los usuarios por la prestaci3n del servicio y demora en la atenci3n de los usuarios y sus solicitudes	Gestion	Errores en la base de contactos del solicitante Desconocimiento del proceso Fallas en el recurso humano	Incumplimiento de las condiciones establecidas (oportunidad y calidad en la respuesta) para la atenci3n de las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias interpuestas por el Consumidor de servicios publicos	60%		Medici3n de la satisfacciones de los usuarios a traves de las Encuestas en la sala de atencion al usuario Análisis y prevenci3n en las causales de PQRs que los usuarios radican Mejora en las actividades internas para prevenir el incumplimiento a índice de PQR	Jefe Comercial	Permanente	X		
4	GESTION COMERCIAL	Violacion del debido proceso	Gestion	Desconocimiento del proceso	Irregularidad de los descargos presentados por los usuarios	65%		Implementaci3n del Contrato de Condiciones uniformes vigente (CCU)	Jefe Comercial	Permante	X		
5	GESTION COMERCIAL	Disminucion del recaudo	Gestion	Desconocimiento del proceso Fallas en el recurso humano	Afectacion financiera que ponen en riesgo la estabilidad de la empresa.	70%		Efectuar seguimientto a la entrega de las facturas mensuales emitidas por la empresa ACUECAR S.A.E.S.P Registros fotograficos y actas o planilla de control de entrega de facturas	Jefe Comercial	Permante	X		
6	GESTION COMERCIAL	Aprobacion de solicitudes para el favorecimientos de terceros	Corrupcion	Trafico de influencias Dadivas a los funcionarios Manipulacion de la informacion en terreno y oficina	Se favorece en el tramite a terceros respecto alas solicitudes de Disponibilidades de Servicio,temporales,definitivas,independizantes,a mpliacionde diametro y aprobaci3n de domiciliarias	68%		Seguimiento a las solicitudes recibidas en la oficina.	Jefe Comercial	Permanente	X		
7	GESTION TECNICA	Atenci3n tardía de daños	Gestion	Insuficiencia de recursos fisicos y economicos	1- Incumplimiento en la prestaci3n adecuada del servicio de acueducto. 2- Inconformidad y desconfianza de los usuarios y de la ciudadanía. 3- Afectaci3n de la continuidad del servicio 4- Incumplimiento de las metas y objetivos institucionales 5- Incrementos de Reclamos y denuncias ciudadanas por malainconformidad con la prestaci3n del servicio.	60%		Contar con un stok de materiales en almacen Gestionar apoyo de recursos fisicos y econ3micos con la alcaldía y la Gobernaci3n del departamento Revisar la ejecuci3n de presupuesto de compras anual y el estado del mismo	Jefe Tecnico/Agente Especial	Permanente	X		
8	GESTION TECNICA	Presentacion de conexiones fraudulentas , sin medicion y sin ingresos registrados para la empresa	Gestion	Conexiones fraudulentas	Las empresa pierden ingresos significativos por cada conexi3n ilegal, lo que afecta su estabilidad financiera	60%		planillas de control donde se evidenciara verifiaci3n por parte del area operativa	Jefe Tecnico	Permanente	X		
					1. Interrupci3n en el servicio			Gestionar apoyo de la alcaldía y la Gobernaci3n del departamento con recursos fisicos y bienes requeridos por la empresa			X		

PORCENTAJE DE AVANCE	
	0 - 50 INICIAL
	51 - 80 ADECUADO
	81 - 100 AVANZADO

9	GESTION TECNICA	Bajo porcentaje de mantenimiento del sistema de acueducto	Gestion	Insuficiencia de recursos físicos y económicos Dificultades administrativas	2- Reclamos y denuncias contra la empresa y sus funcionarios y colaboradores 3- Incumplimiento de objetivos y metas institucionales 4- Averías en el sistema de acueducto 5- Aumento de perdidas de agua por falta de mantenimientos de red 6- disminución de presiones 7- Fallas recurrentes del sistema hidraulico	58%		Simplificar los procedimientos internos para la asignación de comisiones y de responsabilidades; agilizar la entrega de insumos y de herramientas de trabajo	Jefe tecnico/Coordinadore Administrativo y contable/Control interno	Permanente	X		
10	GESTION TECNICA	Interrupción y retrasos en el servicio de acueducto	Gestion	Taponamiento o bloqueo de válvulas de salida de los pozos de captación del agua Interrupción del fluido de energía eléctrica Insuficiente mantenimieto de planta eléctrica y motobombas de los pozos de captación Lluvia torrencial	1- Incumplimiento en la prestación adecuada del servicio de acueducto. 2- Inconformidad y desconfianza de los usuarios y de la ciudadanía. 3- Afectación de los recaudos por la prestación del servicio 4- Incumplimiento de las metas y objetivos institucionales 5- Reclamos y denuncias ciudadanas 6- Multas y sanciones contra la empresa	63%		Realizar mantenimientos permanentemente las válvulas de salida de los pozos de captación del agua. Cancelar oportunamente el servicio de energia Evaluar la consecución de un sistema alterno de generación de energía eléctrica para atender emergencias por falta de fluido eléctrico Monitorear el cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo del sistema de acueducto, y atender oportunamente la reposición de Plantas eléctricas o motobombas Mantenimientos frecuentes a las redes electricas para evitar ramas sobres las líneas y fallas por cortocircuito Monitorear el estado y funcionamiento de las líneas de conducción del agua proveniente de los pozos	Jefe tecnico	Diario Mensual Anual Permanente Permanente Permanente	X X X X		
11	GESTION TECNICA	Incumplimiento en la prestación del servicio de acueducto domiciliario	Gestion	No contar con cloro gaseoso suficiente para el tratamiento del agua	Problemas de calidad de agua para consumo humano	60%		Garantizar disponibilidad suficiente de cloro gaseoso para 6 meses Contar con un cronograma de monitoreo de la calidad de agua con laboratorio externo	Jefe tecnico	Semestral	X		
12	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Expedir certificaciones laborales con inconsistencias	Gestion	Deficientes controles internos y Falta de compromiso con la entidad	1-Demandas contra la entidad 2-Detrimento patrimonial como consecuencia de reclamaciones laborales inexistentes 3-Investigaciones disciplinarias 4-Investigaciones penales por falsedad ideológica en documento público 5-Pérdida de información histórica real de la entidad 6- Desconfianza ciudadana 7- Deterioro de la imagen de la entidad	55%		Elaborar una base de datos con la información de funcionarios activos y antiguos que se encuentra en las hojas de vida, limitando el acceso solo para quienes tengan facultades y funciones de expedir certificados.	Profesional Gestion Humana	Semestral	X		
13	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Administrar y coordinar las acciones relacionadas con el recurso humano de la Empresa, verificando la competencia del mismo y el mejoramiento de las condiciones de trabajo con la finalidad de tener una planta de personal calificado, cumpliendo la normatividad vigente	Gestion	* Insuficiencia de controles en la custodia de las historias laborales. * Alta frecuencia de consulta de información de las historias laborales. * Falta de ética profesional	* Pérdida de información institucional * Multas * Sanciones * Deterioro de la imagen institucional	60%		1.Digitalizar de las historias laborales. 2.Implementar formatos "Control Préstamos Hojas de Vida e Índice de Historia Laboral u hoja de control 3.Custodiar y acceso restringido al archivo de las Historias Laborales, por parte del área de recursos humanos	Profesional Gestion Humana	Permanente	X		
14	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Inconsistencia en liquidación de prestaciones sociales de los funcionarios activos	Gestion	* Desconocimiento de la normatividad vigente * Recibir novedades que no cumple con los requisitos establecidos * Ignorar novedades recibidas/ * Pérdida intencional de documentos soporte de novedades * Incluir novedades ficticias o adicionales * Manipulación del sistema de nómina * Concentración de funciones para la liquidación de nómina . * Incluir novedades sin los respectivos soportes	* Detrimento patrimonial * Sanciones * Multas * Procesos administrativos en los entes de control	57%		Asignación de un funcionario para fines de realizar actividades de control 1.Recibir de las novedades administrativa través de oficios, que tienen afectación de la elaboración de nómina 2.Aplicar las novedades administrativas en la nómina referente elaboración de la nómina. 3.Elaboración de la nómina en software Solin (modulo nomina) – recurso humano	Profesional Gestion Humana	Permanente	X		
15	GESTIÓN PRESUPUESTAL	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto, en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	Gestion	* Desconocimiento del presupuesto aprobado de la Empresa, sus condiciones de ejecución y falta de seguimiento. * Aplicación errada de la normatividad presupuestal y de los principios básicos de la ejecución del presupuesto * Falta de ética profesional * Presiones internas o externas	* Genera un reintegro presupuestal * Corrección de Certificado de disponibilidad presupuestal CDP *Corrección de registro presupuestal RP * Deficiencias en la ejecución de actividades de los procesos * Sanciones	60%		Asignación de un funcionario con el fin de realización de acciones de control preventivas y detectivas como son: 1. Revisar previa de quien elabora el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, soporte de los gastos. 2. Verificar final de solicitud de disponibilidad y registro presupuestal expedido por parte del responsable de la gestión presupuestal 3. Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal 4.Conocer el presupuesto aprobado	Coordinadora Administrativo y contable	Permanente	X		

16	GESTION CONTABLE	Inexistencia de información contable que permitan identificar y controlar la situación financiera de la Empresa.	Gestion	Desconocer el Plan Único de Cuentas, las directrices dadas por la Contaduría General de la Nación y las políticas de control interno contable.	Sancciones fiscales Demandas Estados financieros que no reflejan la real situación de la Empresa Poca información para el análisis y toma de decisiones en la empresa	61%		Asignación de un funcionario para fines de realizar actividades de control * Verificar permanente para garantizar y asegurar el registro contable de la totalidad de las operaciones de la Empresa * Controlar y seguimiento permanente a la documentación contable originada por la Empresa * Adoptar e implementar el Manual de Procedimientos Contables * Aplicar el programa contable.	Contador	Permanente	X		
17	GESTION CONTABLE	Imposibilidad de ejercer revisión por parte de los Entes de control (financiera y contable)	Gestion	No remisión de la información financiera y contable a petición de los entes de control. Entrega inoportuna de la información financiera y contable solicitada por los	Detrimiento patrimonial sancciones disciplinarias sancciones penales Deterioro de la imagen institucional	63%		Asignación de un funcionario para fines de realizar actividades de control * Establecer y adoptar en el cronograma de tiempos de entrega de información financiera y contable de acuerdo a lo pactado en la normatividad	Contador	Permanente	X		
18	PLANEACIÓN Y CONTROL	Seguimiento a los indicadores del plan de acción de forma superficial y/o no ajustados a la realidad	Gestion	No remisión de la información de indicadores	* Sanciones * Estancamiento o decrecimiento institucional.	62%		* Seguimiento semestral al plan de Acción con soportes objetivos consolidado por Planeación. * Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión. * Auditorías Internas	Planeacion y control Control Interno	Permanente	X		
19	PLANEACIÓN Y CONTROL	Adulteración de cifras o información en los informes y reportes sobre la gestión	Corrupción	Ausencia de acciones de soporte, cotejo y verificación	1- Investigaciones y/o sanciones penales, fiscales, disciplinarias y administrativas. 2- Perjuicio de la imagen pública local, nacional y del sector. 3- Intervención de la entidad 4- Desconfianza ciudadana 5- Apatía hacia la entidad	65%		Promover la aplicación de soportes en los informes que evidencien los datos suministrados, de modo que cada dato pueda ser comprobado, y en lo posible, citando fuentes y enlaces donde pueda verificarse la información	Planeacion y control	Permanente	X		
20	CONTROL INTERNO	Entrega inoportuna de los informes y herramientas de control a los entes de control.	Corrupción	Ausencia de procedimiento que establezca lineamientos, responsabilidades y frecuencia de actividades. Deficiente planeación y seguimiento a la entrega de informes y herramientas de control obligatorios.	1- Incumplimiento de los fines esenciales de control interno, 2- Baja cobertura de evaluación de sistemas de gestión y de control interno, 3- Ausencia de controles efectivos que permitan el cumplimiento de la misión institucional y normatividad aplicable. 4- Evaluaciones con poca contribución al mejoramiento continuo de la entidad, 5- Denuncias e investigaciones u observaciones por parte de los órganos de control y de seguimiento, 6- Afectación de la autoridad y de la imagen dela entidad 7- Ausencia de elemento de control previo, preventivo y objetivo en la organización 8- Deficiencias en controles internos	63%		Elaborar una relación de los informes reglamentarios que debe presentar la oficina de control interno, identificando periodos, frecuencia contenido Establecer un control sobre la entrega y publicación oportuna de informes y de reportes de control interno	Control interno	Permanente	X		
21	GESTION SISTEMAS Y COMUNICACIONES	Habeo de cuentas de redes sociales de la empresa	Gestion	1. Contraseñas débiles o comprometidas 2. Falta de autenticación en dos pasos 3. Vulnerabilidades en las plataformas 4. Acceso compartido sin control	1. Pérdida de Información 2. Desinformación a la comunidad 3. pérdida de cuenta de redes sociales 4. Daño a la reputación 5. Interrupción de la comunicación	67%		Cambio rutinario de claves, vinculación permanente de administrador responsable de las redes	Profesional Sistemas y comunicaciones	Permanente	X		
22	GESTION SISTEMAS Y COMUNICACIONES	Inadecuado uso de la imagen corporativa de la empresa	Gestion	1. Falta de políticas claras sobre el uso de la imagen corporativa 2. Uso no autorizado de la imagen 3. Desconocimiento o capacitación insuficiente del personal	1. Deterioro de la reputación 2. Pérdida de identidad corporativa 3. Impacto negativo en las relaciones con los cliente 4. Posibles problemas legales	66%		Revision periodica de la pagina web	Profesional Sistemas y comunicaciones	Permanente	X		
23	GESTION SISTEMAS Y COMUNICACIONES	Desinformacion de la informacion relevante a los ciudadanos a destiempo	Gestion	1. Falta de coordinación interna 2. Retrasos en la aprobación de mensajes 3. Errores en los sistemas de comunicación 4. Cambios inesperados en la situación	1. Pérdida de credibilidad y confianza 2. Confusión y malentendidos 3. Reacciones negativas de la comunidad	67%		Mantener informacion constante con las areas encargadas de suministrar la informacion	Profesional Sistemas y comunicaciones	Permanente	X		
24	GESTION JURIDICA	Ejecucion de contratos	Corrupción	Insuficiente seguimiento y control sobre la ejecución contractua	Pueden surgir por el pago de penalidades, la no obtención de ingresos adeudados o costos adicionales para corregir o resolver problemas derivados del incumplimiento. Dependiendo de la naturaleza del incumplimiento, se pueden imponer sanciones y multas por no seguir lo estipulado en el contrato Una mala ejecución o incumplimiento puede dañar la reputación de una empresa ante clientes, proveedores y socios comerciales.	59%		Ejercer oportuno y adecuado seguimiento sobre la ejecución de los contratos celebrados por la empresa, verificando el cumplimiento de las obligaciones pactadas, y dejando constancia detallada de ellas en los informes	Profesional juridico	Permanente	X		

25	GESTION JURIDICA	Contratación tardía o con características técnicas que no corresponden a las requeridas por la empresa	Corrupción/Gestión	Insuficiencia de recursos económicos para contratar Falta de claridad en el perfil del personal requerido Deficiencias en la formulación de necesidades y de requisitos técnicos	1- Retrasos en la prestación de los servicios 2- Pérdida de información 3- Incumplimiento en el reporte y entrega de informes 4- Incumplimiento de objetivos y metas institucionales 5- Conflictos entre funcionarios.	60%		*Gestionar apoyo de otras entidades e incrementar el recaudo de la facturación, y asignar mayores recursos para dotación de infraestructura tecnológica *Solicitar a las áreas que en los documentos de necesidades de personal, indiquen el perfil adecuado de las personas que requieren, como estudios, experiencia, disponibilidad de tiempo, disponibilidad de equipos de cómputo y de internet para ejecución de actividades en casa, entre otros. *Solicitar a las áreas que en los documentos de necesidades de personal, indiquen las características técnicas de los bienes que requieren.	Profesional jurídico	Permanente	X		
----	------------------	--	--------------------	--	--	-----	--	--	----------------------	------------	---	--	--