Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

# MAPA DE RIESGOS

SIGME

| Proceso/Subproceso: | TODOS LOS PROCESOS | Objetivo Proceso/Subproceso: | N/A |
|---|---|---|---|

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | | | | | | | | | RIESGO INHERENTE | | | VALORACIÓN CONTROLES | | | | | | | | | | | | | | | | RIESGO RESIDUAL | | | | | TRATAMIENTO DEL RIESGO | | | | INDICADORES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Causas | | | | | Consecuencias | | | | | | | | | | | | | | | Diseño | | Ejecución | | | | | Probabilidad | | | | | | | | |
| Proceso / Subproceso | Actividad Crítica | Riesgo | Descripción | Clasificación | ¿Se ha Materializado al Riesgo? | Descripción de Materialización | Frecuencia de la Materialización | Consecuencia | Grado de impacto | Valor de impacto | Clasificación del Riesgo | Descriptor | Impacto Descriptor | Zona | Descripción del control | Nombre del documento donde se relaciona el control | ¿Existe responsabilidad en la ejecución del control? | ¿Existe una adecuada segregación y autoridad del responsable? | ¿La frecuencia de la ejecución del control ha demostrado ser oportuna? | ¿Cual es el propósito del control? | ¿Cómo se realiza la actividad de control? | ¿Cual pasa con las observaciones o desviaciones? | ¿Existen evidencia de la ejecución del control? | Ruta evidencia | Calificación Cuantitativa | Calificación Cualitativa | Calificación Cuantitativa | Calificación Cualitativa | Calificación de la Solidez del Conjunto de Controles | ¿Los Controles Ayudan a Disminuir la Probabilidad? | ¿Los Controles Ayudan a Disminuir el Impacto? | Descriptor | Descriptor | Zona | Opciones de Manejo del Riesgo Residual | Proceso | Código | Justificación de Manejo | Indicador |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Desarrollar los procesos de selección de conformidad con la modalidad definida en el estudio previo, según lo establecido en el Manual de contratación AS-M-001. | Inadecuada gestión a los procesos de contratación. | Desconocimiento por parte de las áreas frente a la definición de la modalidad de contratación | INTERNA | No | | | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 3 | Operativos | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Causa 1 y 2. El abogado del grupo de contratos cada vez que le asigne un proceso realiza una revisión previa de la documentación (Estudios previos, certificados, documentos habilitantes, documentos precontractuales, documentos contractuales, documentos de ejecución, documentos de liquidación) por correo electrónico el ajuste que se debe realizar, esto con el fin de asegurar que la modalidad de contratación sea la correspondiente para la adquisición del bien o servicio. La evidencia de este control se encuentra en el expediente orfeo gestión grupo de contratos. | Manual de Contratación AS-M-001 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente Orfeo 2020202710300000101E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | |
| | | | Falta de revisión de los criterios de selección objetiva | INTERNA | No | | | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | 3 | | | | | Causa 3. El Coordinador del Grupo de Contratos cada vez que reciba el cronograma de cada uno de los procesos de selección (mínima cuantía, selecciones abreviadas, por menor cuantía, subastas, concursos de méritos y licitaciones públicas) por parte del abogado de contratos, verifica la adecuada definición de la programación de las etapas y agenda las fechas para el cumplimiento del mismo en el google calendar, esto se realiza con el fin de evitar posibles vencimientos de alguna de las etapas del proceso. En caso de presentarse alguna novedad durante la publicación del proceso contractual, se debe realizar una adenda si así se requiere. Las evidencias del agendamiento queda en el google calendar del coordinador y los abogados del grupo de contratos. | Manual de Contratación AS-M-001 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://calendar.google.com/calendar#!/eventedit/NGlkeq8pbs8MHG2N3DRnaDRvYjJwYWdZEgobGF6YXl0bnlDFAc5VwZXJzZXJ2WNqe3MuZ29tZ1ufNvY2ZmNjY2MmRjZjAwMjg5ZTAzMjMzMjY3MjMzMjMzMjMzM

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Inadecuado seguimiento al cumplimiento de las actividades, productos y/o metas del proyecto de inversión | INTERNA | | | Incumplimiento al cronograma de actividades y objetivos institucionales afectando | El cumplimiento en las metas de gobierno | 4 | | | | | | Mensualmente los gerentes realizan seguimiento a las actividades del proyecto de inversión a su cargo, con el fin de verificar la gestión física y ejecución financiera de las actividades definidas y el cumplimiento de los productos pactados el fin fundamental del proyecto. A través del aplicativo SPI, se registran los avances alcanzados durante el periodo hasta llegar a su cumplimiento. En caso de presentarse dificultades o incumplimientos de la actividad según lo programado, el responsable deberá solicitar la reformulación de la misma según el procedimiento vigente. Evidencia: SPI, drive | DE-P-001 Procedimiento gestión de proyectos de inversión | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/file/d/1nSKnfyhKmwy7FLxedTXTAqjuOfeDhQ38/view?usp=sharing | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | "Retraso en la ejecución por emergencia pandemia" | |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 3.2.1 Formulación de los planes de acción | Inadecuada formulación y seguimiento de los planes de acción | Inadecuada orientación a los líderes de procesos en la formulación de la planeación institucional. | INTERNA | Si | Incumplimiento al indicador Reformulación de los planes de acción | Más de una vez en el año | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 2 | Estratégico | CASI SEGURO | MAYOR | Extremo | Mensualmente, los profesionales asignados de la Oficina Asesora de Planeación orientan metodologicamente a las dependencias de la entidad en la formulación del plan de acción, con el fin de verificar el cumplimiento a los lineamientos vigentes para la formulación de los mismos y alinear todos los objetivos de los instrumentos que conforman la planeación institucional. Mediante mesas de trabajo con las dependencias, se priorizan los productos y actividades que durante la vigencia se realizarán con enfoque en el referente estratégico y los clasificadores transversales, en caso de que la propuesta no cumpla con los lineamientos vigentes, se realizan ajustes para su respectiva aprobación, en caso de que la propuesta cumpla con los lineamientos vigentes, se procede a registrar los productos, actividades y metas en el respectivo aplicativo de la herramienta SISGESTION. Evidencia: Listados de asistencia, aprobación de los planes de acción en SISGESTION. | DE-P-001 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sisgestion.supersocios.gov.co/sisgestion/ Expediente 20201200016163 | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | INDIRECTAMENTE | POSIBLE | MODERADO | Alta | REDUCIR | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | AC-DE-039 | Realizar una adecuada formulación de los planes de acción | Reformulación planes de acción del departamento - 2022 |
| | | | Inoportuno seguimiento a los planes de acción para la toma de decisiones | INTERNA | | | | El cumplimiento en las metas de gobierno | 4 | | | | | | Mensualmente, los profesionales asignados de la Oficina Asesora de Planeación realizan el seguimiento a los avances de cada uno de las actividades formuladas por las dependencias de la entidad en su plan de acción, con el fin de verificar los avances en las actividad, así como la oportunidad y calidad de los seguimientos al aplicativo SISGESTION. Mediante la revisión y aprobación de los seguimientos registrados en los 18 planes de acción de las dependencias, se verifican los registros y evidencias relacionadas, en caso de que éstos registros no cumplan con los lineamientos vigentes, se realizan observaciones para que se ajuste en el aplicativo SISGESTION, el responsable realiza los ajustes para su respectiva aprobación, en caso de que no se cumplan con los lineamientos vigentes, se informa a la dependencia para que realice los ajustes correspondientes a la dependencia, para su respectiva gestión. Evidencia: aprobación de los seguimientos a planes de acción en SISGESTION y comunicaciones internas. | DE-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sisgestion.supersocios.gov.co/sisgestion/ | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Incumplimiento de la programación de los planes de acción | INTERNA | | | Incumplimiento | De los planes de acción de la dependencia | 3 | | | | | | Mensualmente las dependencias realizan seguimiento a las actividades del plan de acción aprobado, con el fin de verificar la gestión y ejecución de las mismas y alinear todos los objetivos de los instrumentos que conforman la planeación institucional. Mediante mesas de trabajo con las dependencias, se priorizan los productos y actividades que durante la vigencia se realizarán con enfoque en el referente estratégico y los clasificadores transversales, en caso de que la propuesta no cumpla con los lineamientos vigentes, se realizan ajustes para su respectiva aprobación, en caso de que la propuesta cumpla con los lineamientos vigentes, se procede a registrar los productos, actividades y metas en el respectivo aplicativo de la herramienta SISGESTION. Evidencia: Listados de asistencia, aprobación de los planes de acción en SISGESTION. | DE-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sisgestion.supersocios.gov.co/sisgestion/ | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Formular proyecto de inversión (Actividad 3 , DE-P-001) | Inadecuada identificación de los objetivos, alcance y metas del proyecto | Desconocimiento de metodología en la formulación de proyectos | INTERNA | No | | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional | No se afecta la imagen institucional de forma significativa | 1 | Estratégico | RARA VEZ | MENOR | Baja | Baja | Anualmente, los profesionales asignados de la Oficina Asesora de Planeación orientan metodologicamente a las dependencias de la entidad en la formulación del proyecto de inversión, con el fin de verificar el cumplimiento a los lineamientos vigentes para la formulación de los mismos y alineados a los objetivos institucionales. Mediante mesas de trabajo con las dependencias, se priorizan las propuestas de perfil del proyecto y en caso de que éstas propuestas no cumplan con los lineamientos vigentes, se verificarán las razones por las cuales se presenta el error y se realiza el respectivo ajuste. Evidencia: Listados de asistencia | DE-P-001 Procedimiento gestión de proyectos de inversión | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente 20201200016163 | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | INDIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | | | | | | | | |
| | | | Debilidades en el control de la formulación del proyecto | INTERNA | | | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 2 | | | | | | Anualmente, la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación realiza el control de viabilidad técnica a los proyectos de inversión formulados con el fin de verificar la coherencia del proyecto y su alineación con la planeación estratégica institucional. Mediante la plataforma SUIFP, la Jefe de la OAP registra la viabilidad del proyecto, en caso de encontrar observaciones respecto a la formulación del proyecto, devuelve la ficha del proyecto al perfil del formulador para realizar las correcciones correspondientes. Evidencia: SUIFP módulo "Filtros de calidad" | DE-P-001 Procedimiento gestión de proyectos de inversión | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://suifp.dnp.gov.co/ | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA | Realizar seguimiento a la ejecución de actividades programadas | Falta en los directorios de seguridad y en las encuestas de servicios de funcionamiento para el buen desarrollo operativo de la Entidad, en las sedes de Bogotá. | Deficiente seguimiento a la ejecución contractual | INTERNA | No | | Interrupción de las operaciones de la entidad | Por algunos horas | 2 | Operativos | RARA VEZ | MENOR | Baja | Baja | El profesional del Grupo de Servicios Generales con periodicidad trimestral realiza el informe de seguimiento a la ejecución de la prestación de los servicios de funcionamiento, en caso de que se presenten novedades, se deja registro en formato acta MC-F-006 y se realizan las acciones correspondientes, se verifica el cumplimiento del contrato de vigilancia de la entidad en cuanto a la ejecución de los servicios de Servicios Generales junto con el apoyo del profesional del Grupo de Servicios Generales realizará una verificación de la situación para requerir al contratista o realizar la acción de mejora correspondientes.Las evidencias se encuentran en los expedientes del plan de acción del Grupo de Servicios Generales N° 20205222217000016 anexo 1 y el informe mensual del contrato de vigilancia 20195271501007016E. | Informe de seguimiento a la ejecución de la prestación de los servicios de funcionamiento. | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expedientes en Orfeo N° 20205222217000016E anexo 1 y 20195271501007016. | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | | | | | | | | |
| | | | Deficiencias en la planeación para la contratación | INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Demoras en los procesos contractuales | INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA | Manejo y administración de los bienes | Pérdida o hurto de un bien | 1. Activos vandálicos fuera de la entidad (sillas, mesas, vehículo, apartamento, entre otros) | EXTERNA | Si | En el año 2017, se presentó hurto de un vehículo en la Dirección Territorial Occidente - Medellín. | Al menos de una vez en los últimos 5 años | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | 3 | Operativos | IMPROBABLE | MODERADO | Moderada | Causa 2. Personal del Grupo de Almacén e Inventarios realiza tres (3) pruebas aleatorias de los bienes en servicio de la entidad al año, seleccionando una muestra de mínimo el 15% de los cuentadantes activos, con el fin de verificar que los inventarios de la muestra seleccionada estén actualizados, completos y en buen estado, para lo cual se genera en el aplicativo de administración de bienes el Inventario Individual, luego realiza la inspección física verificación de los bienes a su cargo. En el evento de requerirse se procede a actualizar el inventario a través de los comprobantes de movimiento de almacén. De presentarse novedad, se deja registro en formato acta MC-F-006 | Manual de Administración de Bienes GA-M-002 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente orfeo 20205282290100001E, radicado 20205280002913 | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | | | | | | | | |
| | | | 2. Debilidades en los controles de seguridad establecidos | INTERNA | | | | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 3 | | | | | Causa 3. El Comité Vendor da Vb. Bo. cada vez que se requiera dar de baja los bienes de la entidad por inservibles y/o obsoletos, teniendo en cuenta lo verificado en el concepto técnico para la baja, generando el acta con la relación de los bienes, formato acta MC-F-006. Los comprobantes de baja se archivan en la cuenta mensual y la Resolución de baja junto con sus soportes se archivan en carta expediente de baja. | Manual de Administración de Bienes GA-M-002 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente orfeo 20205282290100001E, radicado 20205280002913. | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3. No cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Administración de bienes en cuanto a custodia y tenencia del bien | INTERNA | | | | | | | | | | | Causas 1, 2 y 3. El Personal del Grupo de Almacén e Inventarios, en el último trimestre del año, realiza el inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100%. Las novedades encontradas se registran en el informe final en formato acta MC-F-006, y se procede a realizar las gestiones para la reposición del bien, según aplique. | Manual de Administración de Bienes GA-M-002 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente orfeo 20205282290100001E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA | Implementar los mecanismos establecidos para el sistema de Gestión Ambiental mediante el desarrollo de los programas de gestión ambiental ciclones de emergencias. | Uso inadecuado de los recursos naturales y no renovables | Gasto innecesario de agua y energía | EXTERNA | No | | Incremento de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad | En un valor ≥ 20% | | Operativos | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Moderada | Los responsables del Sistema de Gestión Ambiental realizan los seguimientos a los consumos medio de la facturación mensual para energía o temporal para agua, con el fin de verificar desviaciones en los consumos por medio del consolidado que se encuentra en el Drive https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BKRFuSMTHXXMGoKVYWQbyugsZRTgSo_agh yuaLaUJ4e8Mgo/edit?gid=1523722140 bajo el nombre "Indicadores SGA" identificando posibles desviaciones en los consumos para que en ese caso se realicen inspecciones a los puntos hidrosanitarios y/o eléctricos o realizar sensibilizaciones a los colaboradores, las cuales quedarán almacenadas en los expedientes del SGA por cada sede o DT (Causa 1). | GA-PG-002 PROGRAMA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA;GA-PG-003 PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BKRFuSMTHXXMGoKVYWQbyugsZRTgSo_aghyuaLaUJ4e8Mgo/edit?gid=1523722140 | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | REDUCIR | GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA | AC-GA-038 | Las acciones tomadas para reducir la materialización del riesgo han sido eficaces para evitar su materialización, realizando al realizar un seguimiento constante a los consumos de agua, luz y gasolina, al igual que en el desarrollo de sensibilizaciones dirigida a colaboradores. | Consumo agua per cápita Bruto - 2022 / Consumo agua per cápita Bruto Acueducto - 2022 / Consumo agua per cápita Bruto Alcantarillado - 2022 / Consumo agua per cápita Bruto Acueducto - 2022 / Consumo agua per cápita Bruto Alcantarillado - 2022 / Consumo energía per cápita en sede - 2022 / Consumo energía per cápita en sede nocturna - 2022 / Consumo energía per cápita en sede - 2022 / Consumo energía per cápita en sede nocturna - 2022 / Consumo per cápita de agua en sede - 2022 |
| | | | Desconocimiento de las buenas practicas ambientales | INTERNA | | | | | | | | | | | El responsable del Sistema de Gestión Ambiental realiza por forma trimestral el seguimiento al consumo per-cápita de agua y energía de las sedes y Direcciones Territoriales por medio del aplicativo SIGME, módulo indicadores, Gestión Administrativa y Logística http://sigmecalidad.supersocios.gov.co/SSP/Orfeosolr/core/control.net/loadedDc/7b04755e02f2581080f3aed3e4b3a35d2e8dbc3b55052584f80076dc5e7OpenDocument De esta forma se evalúa el cumplimiento de las metas establecidas para las sedes y Direcciones Territoriales de la entidad con el fin de verificar el consumo de los recursos naturales (agua, luz y gasolina) de cada sede o Dirección Territorial. Con el fin de identificar desviaciones en las sedes y DT se realizarán actividades de sensibilización o inspección para identificar y corregir la causa que origina la desviación (Causa 1). | GA-PG-002 PROGRAMA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA;GA-PG-003 PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sigmecalidad.supersocios.gov.co/SSP/Orfeosolr/core/control.net/loadedDc/7b04755e02f2581080f3aed3e4b3a35d2e8dbc3b55052584f80076dc5e7OpenDocument | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | |
| | | | Falta de sensibilización en el uso de los recursos naturales a los colaboradores de la entidad | INTERNA | | | | | | | | | | | El responsable del Sistema de Gestión Ambiental realizan inspecciones semestrales a los sistemas ahorradores de agua y ahorradores de energía con el propósito de identificar posibles daños o fugas que generen un desperdicio innecesario de recursos por medio de formatos de inspecciones a las sedes o Direcciones Territoriales, en caso de encontrar anomalías a los sistemas se procederá a informar al área correspondiente de su arreglo, las evidencias se almacenarán en los expedientes del Sistema de Gestión Ambiental de cada sede o Dirección Territorial (Causa 2) | MC-P-006 PROCEDIMIENTO INSPECCIONES PLANEADAS | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente Orfeo 20195203060900001E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | El responsable del Sistema de Gestión Ambiental de forma mensual, dará a conocer las buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos naturales a los colaboradores de la entidad, por medio de comunicaciones internas, esto con el fin de crear conciencia ambiental en los colaboradores, en caso de identificar una falta de sensibilización en cuanto al manejo de los recursos naturales por parte de los servidores en las sedes o Direcciones Territoriales se realizarán con una mayor frecuencia sensibilizaciones presenciales o electrónicas, las cuales estarán disponibles en los expedientes del Sistema de Gestión Ambiental de cada sede o Dirección Territorial. (Causa 3) | GA-PG-004 PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente Orfeo 20195203060900001E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Evaluación y mantenimientos (Actividad 7 Procedimiento TI-P-002) | Obsolescencia de la infraestructura tecnológica | Deficiencia en la adquisición de los equipos de infraestructura | INTERNA | No | | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 2 | Estratégico | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Semestralmente el líder de infraestructura verifica el reporte "Informe de obsolescencia tecnológica", con el fin de detectar la obsolescencia tecnológica de la infraestructura de la entidad. Se revisa la vida útil y garantías para identificar la líneas base y se escala al Jefe de la oficina para incluir en el presupuesto de la vigencia. Se verifica el consolidado del reporte "informe de obsolescencia tecnológica", y se priorizan las adquisiciones teniendo en cuenta el presupuesto disponible en el proyecto de inversión y la meta programada para la vigencia. En caso de requerirse modificaciones a la programación se realiza la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación según el procedimiento vigente. Evidencia: Siaplicon | TI-M-002 MANUAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | 1.172.16.0.235\colsoft\Operación\. | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | INDIRECTAMENTE | RARA VEZ | MENOR | Baja | ACEPTAR | | | | | | | | |
| | | | Recursos insuficientes para la adquisición de nuevas infraestructura o renovación de la infraestructura tecnológica obsoleta | INTERNA | | | Incumplimiento | De los planes de acción de la dependencia | 3 | | | | | | Anualmente el Jefe de Oficina Informática revisa la obsolescencia de la infraestructura tecnológica con el fin de verificar las necesidades de adquisición para la vigencia. Se verifica el consolidado del reporte "informe de obsolescencia tecnológica", y se priorizan las adquisiciones teniendo en cuenta el presupuesto disponible en el proyecto de inversión y la meta programada para la vigencia. En caso de requerirse modificaciones a la programación se realiza la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación según el procedimiento vigente. Evidencia: Siaplicon | TI-M-002 MANUAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sisgestion.supersocios.gov.co/sisgestion/ | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Formular el plan de trabajo anual y el plan de mejoramiento de seguridad y salud en el trabajo. (GH-PR-001) | Posible aumento de ausentismo laboral por riesgos laborales que afecten la salud y la seguridad de los colaboradores de la entidad. | Ausencia de capacitaciones y programas de prevención | INTERNA | No | | Aumento en la siniestralidad de la ARL | En un valor ≥ 25% de la meta establecida | 1 | Operativos | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | Baja | Realizar inspecciones de seguridad para identificar peligros y condiciones inseguras, por parte de los Profesionales SST de acuerdo a la periocidad establecida en el Programa de Inspecciones, con el fin de disminuir los factores y condiciones inseguras que pueden generar un accidente, en caso de incumplimiento del control se generan acciones de mejora, para garantizar la adecuada identificación de los peligros significativos y determinación de controles.Evidencia de las inspecciones en la siguiente ruta en el drive:https://drive.google.com/folderview?id=1ffjVxdlCjm2qKKH32UXY3eOTfGGkQSyg https://drive.google.com/open?id=1xd2B8kwyFBdpeTNHSjBmCL_1_qBNw | Procedimiento de Inspecciones Planeadas | Asignado | Adecuado | Oportuna | Detectar | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/folderview?id=1ffjVxdlCjm2qKKH32UXY3eOTfGGkQSyg Inspección de vehículos: https://drive.google.com/open?id=1xd2B8kwyFBdpeTNHSjBmCL_1_qBNw | 96 | MODERADO | 10 | | | | | | | | | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | AC-GH-025 | | Diversidad en la incidentalidad - 2022 |
| | | | Inadecuada identificación y gestión de peligros | INTERNA | | | | | | | | | | | Implementación de las acciones establecidas en los programas de prevención y promoción , por parte de los profesionales SST, con una frecuencia mensual, mediante jornadas de pausas activas, seguimiento a recomendaciones médicas de colaboradores con alta exposición a peligros significativos (biomecánico), inspecciones a puestos de trabajo, entrega de elementos ergonómicos de confort, con el propósito de disminuir las prácticas inseguras y condiciones de salud que generan ausentismo laboral. Se realizan seguimiento a los indicadores de ausentismo laboral, para el control se generan acciones de mejora para garantizar la disminución de la incidencia de los colaboradores a estos factores de riesgo.Evidencia de acciones en el drive: https://drive.google.com/folderview?id=1_25Qsu0Ze7Z8yQ5CRTGoolcTRnBNc3n | Programa de Vigilancia Epidemiológica de Trastornos Musculoesqueléticos | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/folderview?id=1_25Qsu0Ze7Z8yQ5CRTGoolcTRnBNc3n | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Gestionar la nómina, la seguridad social, las parafiscales y las prestaciones sociales de los Empleados Públicos, vinculados en la Supersociros. | Errores en la liquidación de la nómina | 1. Fallas en el aplicativo Sigep nómina | INTERNA | No | | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 3 | Operativos | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Moderada | Los profesionales de la liquidación de nómina mensualmente verifican los novedades frente a los soportes físicos, para asegurar que todas las novedades se hayan cargado en el aplicativo Sigep y que la información de la nómina a pagar sea correcta, en caso de que se encuentren inconsistencias se procede a corregir en el sistema, lo cual se evidencia en la previsoria la cual se conserva por espacio de dos meses (Causa 2 y 4) | Manual prestaciones salariales y otros pagos GH-M-003 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente virtual creado mensualmente para cada una de las nóminas 20205243001000001E | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | | | | | | | | |
| | | | 2. Diferencias o omisiones de conceptos que afecten los reportes de pago al Sistema de Seguridad Social y parafiscales (Cesantías, Administradora de Riesgos Laborales, Pensiones, Entidades Promotoras de Salud, y entidades Administradoras de parafiscales) | INTERNA | | | | | | | | | | | Los profesionales de la liquidación de nómina mensualmente verifican los valores de la nómina, para asegurar que todos los valores sean correctos , en caso de encontrarse inconsistencias se procede a corregir en el sistema, lo cual se evidencia en la previsoria la cual se conserva por espacio de dos meses. (causa 2, 3 y 4) | Manual prestaciones salariales y otros pagos GH-M-003 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expedientes mensuales físicos y virtuales 20205243001000001E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3. Aceptación y registro de novedades extemporáneas en el periodo a liquidar | INTERNA | | | | | | | | | | | El Secretario General en conjunto con el Coordinador del Grupo Administración del Talento establecen los tiempos de recepción de novedades al Grupo Administración del Talento Humano para evitar la extemporaneidad del reporte de novedades que que ocasionen inconsistencia en la nómina, en caso de reclamos se dejan para ser incluidas en el mes siguiente (Causa 2 y 3) | Circular Interna No. 0017000000044 - Manual prestaciones salariales y otros pagos GH-M-003 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expedientes mensuales virtuales y físicos de nómina 20205243001400001E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 4. Errores humanos al informar las novedades, al revisarlas, al registrarlas, al cargarlas a los diferentes aplicativos disponestos para la liquidación de nómina del periodo correspondiente. | INTERNA | | | | | | | | | | | Los profesionales responsables de la nómina liquidan la planilla para remitir el archivo a la Dirección Financiera para el respectivo pago, verificando la información, de presentarse inconsistencias se elaboran planillas de corrección, lo cual se puede verificar en el operador mi planilla, cargue y pago de la planilla. (Causa 4) | Mi planilla | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Mi planilla - Expedientes virtuales y físicos de nómina 20205243001000001E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Pérdida de la memoria documental, comprometiendo la consulta y acceso al archivo de la SSPD | Pérdida de la integridad de la información en físico o digital que repose en el archivo de gestión, central y el sistema de gestión documental | Eventos naturales como inundación, incendios, factores atmosféricos, biológicos (hongos e insectos) que pueden ocasionar daños a los archivos en custodia del archivo central, como el archivo de gestión. | INTERNA | No | | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional | Localmente por entrasos en la prestación del servicio a los ciudadanos o consultantes | 2 | Operativos | RARA VEZ | CATASTRÓFICO | Extremo | Extremo | El funcionario responsable (contratistas, técnico operativo outsourcing o auxiliares) realiza mensualmente una visita técnica de seguimiento al Sistema Integrado de Conservación (SIC) con el fin de verificar que los archivos de gestión, central y el sistema de gestión documental se encuentren en buen estado, independientemente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado, manteniendo atributos tales como unidad, integridad autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad, accesibilidad. De identificarse faltencias, el funcionario deber informar al Coordinador de Gestión Documental para que a su vez informe al Comité de la Política de Gestión Documental el incumplimiento por parte del externo.En la visita se diligencia el formato GDF-002 donde se registra el cumplimiento de la establecido en el Sistema Integrado de Conservación teniendo en cuenta el Acuerdo 06 del 2014. Adicional se Comité de la Política de Gestión Documental, verifica y evalúa el adecuado cumplimiento del SIC, e incluirá en los planes de mejoramiento de la entidad, las acciones necesarias para corregir los hallazgos de las auditorias del Sistema Integrado de Conservación. Evidencias: Expediente en Orfeo 20205222217000003E(Causa 1). | GDF-002 Acta Técnica de seguimiento al sistema integrado de conservación a bodegas externas. | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente en Orfeo 20205222217000003E | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | INDIRECTAMENTE | RARA VEZ | MAYOR | Alta | REDUCIR | GESTIÓN DOCUMENTAL | C-GD-018 | Diseñar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos productos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, al sistema de gestión documental automatizado, garantizando la integridad y conservación de la información. | Capacitaciones del cronograma de Bibliotecas - 2020 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Fallas en el control en los prestamos documentales | INTERNA | | | Sanción parte del ente | Sanción parte del ente de control u otro ente regulador | 4 | | | | | | El funcionario responsable (contratistas, técnico operativo outsourcing o auxiliares) mensualmente realiza un reporte con la cantidad de préstamos documentales realizados en el mes, con el fin de verificar que los expedientes que se prestan se encuentren completos (foliados, rotulados, organizados y devueltos) de los expedientes o radicados.Por medio del formato de control de préstamos de expedientes, el aforado y el sistema Orfeo, donde se registrará y se hará seguimiento a la devolución oportuna de los expedientes y radicados prestados. En caso de vencimiento de tiempo en la devolución del préstamo, se enviarán alertas al usuario responsables del préstamo solicitando su respectiva devolución o renovación, para tener un mejor control de la información. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1FCVE6ESQeKovT0N-XMlmd4K-uDlcNKFJ Jx 20195271501007021E(Causa 2) | GD-F-036 Aforos y control de prestamos | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1FCVE6ESQeKovT0N-XMlmd4K-uDlcNKFJ Jx 20195271501007021E | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Demás las comunicaciones oficiales producidas por la Supersociros. | Procesos operacionales archivísticos gestionados de manera inadecuada | | No | | Al menos de una vez en el último año | | | | Operativos | RARA VEZ | CATASTRÓFICO | Extremo | Extremo | El técnico de la territorial correspondiente, realiza mensualmente control de calidad a la captura de la información registrada en el sistema de gestión documental, se verificará los datos personales del remitente, del predio, y la empresa prestadora y sus direccionamiento, con el fin de prevenir posibles errores en el proceso. Mediante el diligenciamiento del GD-F-030 Control de calidad radicación de entrada, se tomen 1000 radicados de entrada como muestra para desarrollar el control de calidad, de identificar error en la captura de la información, se procede a realizar la modificación al registro y realizar la debida retroalimentación al grupo con el fin de corregir los errores. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1nAK-nI8eQWCIOYvhZZ1cKWdFrdKGc Expediente en Orfeo 20195271501007021E(Causa 1) | GD-F-030 Control de calidad radicación de entrada | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1nAK-nI8eQWCIOYvhZZ1cKWdFrdKGc Expediente en Orfeo 20195271501007021E | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | REDUCIR | GESTIÓN DOCUMENTAL | C-GD-019 | Documento - Procedimiento Expedientes Electrónicos La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presuntamente incumple lo estipulado en el Artículo 17 del Acuerdo 02 de 2014 "Por medio de la Conformación de Expedientes Electrónicos de Archivo y el Artículo 2 del Acuerdo 003 de 2015 en referencia con los elementos del expediente electrónico | Porcentaje de radicados con expediente - 2022 / Administración series documentales - 2022 / Realización de encuestas y necesidades de la gestión documental 2022 |
| | | | Error al incluir documentos en el expediente físico y/o virtual. | INTERNA | | | Pérdida de información crítica para la entidad | Que no se pueda recuperar | 5 | | | | | | El funcionario responsable (técnico operativo outsourcing o auxiliares), realiza el control de calidad a la inclusión documental, a los radicados incorporados diariamente para la debida administración las series documentales; el cual debe realizar un reporte mensual donde se evidencia los números de radicados que recibe diariamente. En el caso de una asociación a un expediente errónea, el auxiliar deberá retirar el radicado del expediente original, dejando la trazabilidad en el reporte del retiro y quien realizó el cambio en la base de datos.Expediente en Orfeo 20195271501007216E(Causa 2) | Cuadro de control | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventivo | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente en Orfeo 20195271501007216 | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | GESTIÓN DOCUMENTAL | C-GD-018 | Sistema Integrado de Conservación (SIC) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presuntamente incumple lo | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | estipulado en artículo 46 de la Ley 594 de 2000, y el acuerdo No. 004 de 2013, toda vez, que se observó que no se han implementado los Planes y Programas a los cuales hace referencia el Sistema Integrado de Conservación. |
| GESTIÓN FINANCIERA | Liquidación de valores que generan ingresos para los trabajadores, que se reportan en el formato 1001 para presentación de nómina. | Envío de información incorrecta a entes de control. | Desconocimiento de la Norma y falta de actualización de los formatos | INTERNA | Si | Se realizo la corrección y esto acarreo una sanción económica | Al menos de una vez en el último año | Sanción parte de entre | Sanción por parte del ente de control | 5 | Financieros | PROBABLE | CATASTRÓFICO | Extremo | El coordinador del grupo de contabilidad asignará a un funcionario y a un contratista para la elaboración y verificación de la información exigena anual. Luego de esto el coordinador hará una última revisión con la finalidad de verificar que cumpla con los requisitos exigidos en la normatividad vigente y frente errores, se reportará inconsistencia lo devolverá a los responsables de la elaboración para la corrección y validación.Si la información es correcta se transmitirá a la DIAN y Alcaldía. | Formatos información exogena | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Registros carpeta compartida Grupo de Contabilidad | 100 | FUERTE | 10 | | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | IMPROBABLE | MODERADO | Moderada | EVITAR | GESTIÓN FINANCIERA | AC-GF-021 | Evitar errores de interpretación y envío de información incorrecta. | Capítulo de los rangos Mensuales 2022 |
| GESTIÓN FINANCIERA | Recaudar los ingresos presupuestados para la vigencia. | Recaudo insuficiente para el cumplimiento del presupuesto de ingresos. | Falta en el registro del valor a cancelar por los prestadores | INTERNA | Si | Los prestadores no cumplen con lo establecido por la SDPD en el cargue de la información. | Más de una vez al año | Alcabdacion del presupuesto anual de la entidad | ≥0,5% | 1 | Financieros | CASI SEGURO | MAYOR | Extremo | El coordinador de contribuciones deberá presentar mensualmente un informe de las liquidaciones elaboradas y de los recaudos recibidos por este concepto, con la finalidad de verificar que los pagos recibidos sean acordes al valor liquidado con anterioridad por parte de la entidad, si existen diferencias se requerirá al prestatario para que cancele la diferencia o para realizar la devolución. | Base de datos en excel | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Registros carpeta compartida Grupo de Contribuciones | 100 | FUERTE | 10 | | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | IMPROBABLE | MODERADO | Alta | REDUCIR | GESTIÓN FINANCIERA | AP-GF-006 | Fortalecer los Controles identificados y mitigar el riesgo. | Porcentaje por contribución Especial - Año 2022 |
| | | | Falta en las aplicativos internos de la entidad | INTERNA | | | | Impacto que afecte la ejecución presupuestal | En un valor ≥ 20% | 4 | | | | | El Coordinador de contribuciones deberá presentar periodicamente un informe de las empresas que no han presentado información opotuna y con calidad mediante memorando dirigido a las Superintendencias delegadas, con el propósito de requerir a los prestadores que incumplen la obligación. | MEMORANDO | Asignado | Adecuado | Oportuna | Detectar | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente de Contribuciones 2020. | 95 | MODERADO | 10 | | | | | | | | | | | |
| | | | incumplimiento del cargue de la información requerida con calidad por parte de los prestadores sujetos a IVC. | EXTERNA | | | | | | | | | | | El profesional designado enviara oficios perusavios, correos electronicos y llamadas antes del vencimiento para el pago oportuno mensualmente, con la finalidad de evitar el pago de intereses por mora y/o multas y/o sanciones a la contribución, una vez vencido el plazo para el pago oportuno se envia la obligación al grupo de cobro mediante memorando para su respectivo trámite. | OFICIOS | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente de Contribuciones 2020. | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN FINANCIERA | Registrar la liberación de saldos. | Efectuar registros errados de liberación de saldos. | Errores en el registro de la información en las diferentes etapas del presupuesto | INTERNA | Si | Durante el proceso de cierre de la vigencia 2019 se evidenciaron debilidades en los registros presupuestales relacionados con la liberación de saldos no ejecutados. | Al menos de una vez en el último año | Impacto que afecte la ejecución presupuestal | En un valor ≥ 5,0% | 1 | Financieros | PROBABLE | INSIGNIFICANTE | Moderada | El coordinador de presupuesto mensualmente debe generar un informe de ejecución con la finalidad de verificar que todas las operaciones estén registradas, si encuentra diferencias deberá informar a la Dirección Financiera con la finalidad que se autoricen los ajustes o se tomen las medidas necesarias para subsanar. | Ejecución presupuestal | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Registros carpeta compartida Grupo de Presupuesto | 100 | FUERTE | 10 | | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | IMPROBABLE | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | GESTIÓN FINANCIERA | AC-GF-002 | Prevenir que se ejecuten partidas sin registro presupuestal | Porcentaje de ejecución Presupuestal 2021 |
| GESTIÓN JURÍDICA | Realizar la calificación y seguimiento del riesgo procesal de manera oportuna, atendiendo la metodología establecida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica - ANDJE | Efectuar calificaciones de los riesgos procesales inoportunamente y sin la calidad requerida. | Falta de seguimiento al cargue y registro en el aplicativo E-Kogui, para la calificación de los riesgos y/o tramite contable. | INTERNA | Si | Deficiencias en la calidad de la información suministrada y falta de actualización oportuna de la calificación del riesgo procesal. | Más de una vez al año | Impacto que afecte la ejecución presupuestal | En un valor ≥ 0,5% | 1 | Financieros | CASI SEGURO | INSIGNIFICANTE | Alta | Verificar la calificación del riesgo realizada por los apoderados, mediante la realización de seguimiento semestral. | INSTRUCTIVO PARA LA VALORACIÓN DE PASIVO CONTINGENTE – PROCESOS JUDICIALES | Asignado | Adecuado | Inoportuna | Preventiv | Confiable | No se investigan y resuelven oportunamente | Incompleta | https://drive.google.com/drive/my-drive | 95 | DÉBIL | 5 | | MODERADO | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | PROBABLE | INSIGNIFICANTE | Moderada | REDUCIR | GESTIÓN JURÍDICA | AC-GJ-012 | Controlar el cargue oportuno y de calidad en ENCOGUI, por parte de los apoderados, respecto de la clasificación del riesgo de los procesos | Calificación del riesgo de procesos en alerta |
| | | | Falta de actualización por parte de los apoderados conforme al estado del proceso. | INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Las actualizaciones del e-kogui eliminen registros ya incorporados. | EXTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN JURÍDICA | Gestionar las actuaciones de cobro que correspondan, en el cumplimiento de la facultad legal otorgada a la Superintendencia Delegada para Asuntos Públicos Domiciliarios, con el fin de recaudar las obligaciones dinerarias a su favor, mediante el sigoberanto del Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo. | Inoportuna gestión de las actividades de cobro. | No efectuar el reparto del título ejecutivo en los tiempos establecidos. | INTERNA | No | | | Impacto que afecte la ejecución presupuestal | En un valor ≥ 20% | 4 | Financieros | RARA VEZ | MAYOR | Alta | Efectuar seguimiento mensual, al registro realizado en cuadro Excel, de las obligaciones recibidas y en gestión de cobro vs las obligaciones repartidas, verificando que todas se encuentren asignadas a apoderado, salvo aquellas obligaciones que correspondan a cartera prescrita. La gestión de cobro coactivo podrá iniciarse una vez se haya agotado el cobro persuasivo y/o al recibir el título ejecutivo, teniendo en cuenta cada caso en particular; siempre previniendo la ocurrencia de la prescripción de la acción de cobro o la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo. Antes de iniciar el Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo, es importante establecer que el ejecutado no se encuentre en situación especial, debido por ejemplo a que se encuentre en proceso de liquidación obligatoria o en proceso de reorganización de acuerdo con la Ley 1116 de 2006 y Ley 1116 de 2017 suspender el cobro de las obligaciones, cuya hechos generadores, ocurrieron antes de emitir la orden de tomar en posesión a la prestadora o determinar cual es el impulso procesal pertinente, de acuerdo con la causal de situación especial que se presente, con el único objeto de obtener el recaudo de la cartera | INSTRUCTIVO DE COBRO | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/my-drive | 100 | FUERTE | 10 | | MODERADO | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | REDUCIR | GESTIÓN JURÍDICA | AP-GJ-004 | Mitigar la materialización del riesgo y fortalecimiento de controles. | |
| | | | Inactividad procesal dentro de las actuaciones administrativas de gestión de cobro. | INTERNA | | | | Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando | El Cumplimiento en las metas de gobierno | 3 | | | | | Realizar cruce entre las obligaciones repartidas vs el estado procesal de estas, registrado en el aplicativo de cuentas por cobrar, para identificar las actuaciones e impulsos desarrolladas mensualmente, frente a la gestión de cobro de cada obligación. | INSTRUCTIVO DE COBRO | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | No se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Aplicativo cuentas por cobrar-JBPM | 95 | DÉBIL | 10 | | | | | | | | | | | Gestión oportuna del proceso de cobro. |
| | | | Falta de envío oportuno y con calidad del título ejecutivo, por parte de las áreas generadoras | INTERNA | | | | | | | | | | | Efectuar cruce mensualmente entre las obligaciones remitidas por las áreas emisoras del título vs reporte de obligaciones registradas en el aplicativo JBPM, para identificar que títulos no han sido enviados a Gestión de Cobro, y que los mismos cumplan con los requisitos legales para adelantar el cobro. La gestión de cobro coactivo podrá iniciarse una vez se haya agotado el cobro persuasivo y/o recibir el título ejecutivo, teniendo en cuenta cada caso en particular; siempre previniendo la ocurrencia de la prescripción de la acción de cobro o la pérdida de ejecutoriedad del actoadministrativo. | INSTRUCTIVO DE COBRO | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | No se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Aplicativo cuentas por cobrar - JBPM | 95 | DÉBIL | 10 | | | | | | | | | | | Seguimiento del proceso de cobro en la cartera vencida |
| | | | Falta de contestación oportuna a los requerimientos por parte de las áreas a cargo de GJ. | INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN JURÍDICA | Atender de manera oportuna y con calidad todas las solicitudes externas e internas de asesoría jurídica, así como, mantener la unidad de criterio, determinar las interpretaciones jurídicas de última instancia y analizar las normas y normatividad relevantes al régimen de los servicio públicos domiciliarios, de las funciones de la Entidad, estableciendo la posición jurídica de la Entidad, a través de la emisión y revisión de diversos documentos de contenido jurídico. | Contestar Las Solicitudes Por Fuera De Tiempo O Incompletas O No Coherentes | Inadecuado seguimiento al cumplimiento de términos | INTERNA | Si | Algunas dependencias han remitido las consultas con los términos vencidos | Al menos de una vez en el último año | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | 3 | Cumplimiento | PROBABLE | MODERADO | Alta | Registrar semanalmente en el cuadro de control las solicitudes recibidas por parte de las diferentes dependencias, con el fin de verificar los términos de requerirlas y generar las alertas de seguimiento.Asimismo, verificar la competencia tanto de la Oficina Asesora jurídica como de la Entidad, para dar trámite a la solicitud y el término legal para hacerlo, cuando proceda. Si la competencia de otra dependencia interna, se realiza la respectiva reasignación de la solicitud. | Procedimiento análisis y acompañamiento jurídico | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Iuqa0COOU14ZUlmicr6B4e7KKgs8t1QSJ | 100 | FUERTE | 10 | | FUERTE | DIRECTAMENTE | NO DISMINUYE | IMPROBABLE | MODERADO | Moderada | REDUCIR | GESTIÓN JURÍDICA | C-GJ-015 | Prevenir las demoras en el envío de solicitudes por parte de las áreas. | |
| | | | Demoras en la reasignación de los conceptos por parte de las dependencias | EXTERNA | | | | Imagen institucional afectada en el ámbito nacional o regional | Por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos | 3 | | | | | Proyectar y remitir memorando a las dependencias anualmente y enviar alertas por correo electrónico mensualmente, frente a las demoras presentadas en la reasignación de los radicados. En la elaboración del proyecto de documento de todas las solicitudes, el abogado debe cumplir con los procedimientos establecidos, aplicar la normativa y jurisprudencia vigentes y remitir la respuesta dentro del término legal o el señalado por el Coordinador, a través del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, o por el medio previamente acordado, en los formatos establecidos para el efecto | Procedimiento análisis y acompañamiento jurídico | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | ORFEO | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | Oportunidad de respuesta a las solicitudes de asesoría jurídica |
| | | | Demora en la entrega de documentos por parte de las áreas | EXTERNA | | | | Reclamaciones o quejas de los usuarios | Que implica investigaciones penales, fiscales, disciplinarias. | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INSPECCIÓN | Adelantar las acciones de inspección aplicables | Imprecisa identificación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios que deban ser objeto de acciones inspección | Inexactitud del número de prestadores de servicios públicos domiciliarios sobre los cuales se deban realizar acciones de inspección | EXTERNA | No | | | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | 3 | Operativos | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Con el fin de determinar actividades de verificación de su existencia y, según corresponda, cancelaciones a oficio por parte de la superintendencia, de manera anual, los profesionales de las Direcciones Técnicas de Gestión de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y del Grupo Sectorial de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo De manera anual, se revisa y valida el Registro Único de Prestadores de Servicios, para identificar aquellos prestadores que no hayan actualizado su registro de acuerdo con la normativa legal vigente (para esta versión del documento, se tomaron como referencia los artículos 1 y 2 del artículo cuarto de la Resolución 20161500105315). Si se llegara falta de actualización de RUPS, se procede según lo definido en actividad 1 y 11 del documento VG-P-011 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS – RUPS. | Actividad 8 -Identificar Inactividad en RUPS - 1 del documento VG-P-011 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS – RUPS | Asignado | Adecuado | Oportuna | Detectar | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | SUI | 95 | MODERADO | 10 | | MODERADO | DIRECTAMENTE | INDIRECTAMENTE | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | REDUCIR | INSPECCIÓN | AP-IN-003 | Documentar control | Precisión en la priorización de acciones de inspección sobre prestadores de servicios públicos domiciliarios |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | el documento (Actividad 7 - MC-P-002) | | Debilidades en el seguimiento a los avances en las instrumentos para el control del SIGAB | INTERNA | | | | Incumplimiento | De los planes de acción de la dependencia | 3 | | | | | Los profesionales de la OAP realizan seguimiento mensual con los líderes de los procesos o los enlaces asignados, con el fin de asegurar el cumplimiento de los lineamientos metodológicos para la formulación, seguimiento y cierre de los instrumentos para el control del SIGAB en cada uno de los procesos a su cargo. En caso de presentarse correcciones o ajustes en los registros en el SIGAB, el profesional de la OAP encargado del proceso, realiza la devolución o registra la observación en el sistema para que sea corregido por parte del responsable del proceso. EVIDENCIAS: Seguimientos a historial de instrumentos de gestión y control en SIGAB. | INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DEL RIESGO MC-I-006,INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN EN EL SGAB MC-I-007 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/elaborcontrol.net?OpendataBasenameSet<br>http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/scorecontrol.net?principalFormulacion?OpenFrameset<br>http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/auditoria.net?Principal?OpenFrameSet<br>http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/riesgos.net?Principal?OpenFrameSet<br>http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/auditoria.net?Principal?OpenFrameSet | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Debilidades en la identificación de incumplimientos de las normas técnicas que generan la ocurrencia de gestión en la entidad | INTERNA | | | | Incportunidad en su información | Ocasionando retrasos en la atención a los usuarios | 3 | | | | | La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno anualmente adelantan auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión mediante el seguimiento y evaluación al grado de eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de los procesos implementados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos vigentes por parte de cada uno de los procesos. En caso de identificar incumplimientos, se establecen acciones correctivas, preventivas o de mejora. EVIDENCIA: Informes de auditoría, acciones derivadas de auditorías internas, efectiva formulación de acciones correctivas, preventivas o de mejora. EVIDENCIA: Informes de auditoría, acciones derivadas de auditorías internas. | INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN SG-I-001 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/auditoria.net?OpendataBase<br>http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/teodoc/auditoria.net?Principal?OpenFrameSet | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | |
| MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL | Determinar los activos de conocimiento y las | Inadecuada gestión del conocimiento en la entidad | Ausencia de metodologías definidas para la gestión del conocimiento en la entidad | INTERNA | No | | | Reprocesos de actividades y aumento de carga operativa | Reprocesos de actividades y aumento de carga operativa | 2 | Estratégico | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Semestralmente el comité temático de gestión de conocimiento y la innovación verifica la estrategia de gestión de conocimiento e innovación con el fin de aprobar las acciones a desarrollar en la entidad durante la vigencia. En la sesiones de trabajo, se evalúan las problemáticas identificadas y se establecen las iniciativas a ser ejecutadas por los involucrados en ellas, así mismo se evalúan los avances de las acciones en curso. En caso de identificar retrasos en la ejecución de las acciones , se ajustan los planes de trabajo y se aprueban en el comité. Evidencia: Actas de comité. | MC-P-007 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LOS ACTIVOS DE CONOCIMIENTO Y DE LAS INICIATIVAS DE INNOVACIÓN | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Expediente No. 2020120550020002E | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | INDIRECTAMENTE | RARA VEZ | MENOR | Baja | ACEPTAR | | | Evaluación del cliente del Interior - 2020 |
| | | | Desinterés para aprovechar oportunidades de mejora en la gestión de conocimiento en la entidad | INTERNA | | | | Incumplimiento | De los planes de acción de la dependencia | 3 | | | | | El profesional de la Oficina Asesora de Planeación, realiza el acompañamiento metodológico a las dependencias involucradas en la estrategia de gestión de conocimiento cuando se requiera, con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos dados en el documento MC-I-009 Gestión del conocimiento y la innovación. Mediante mesas de trabajo, se definen las metodologías y planes de trabajo para la ejecución de las soluciones identificadas. En caso de que la propuesta de los planes de acción de las dependencias no cumplan con los lineamientos vigentes, se verificarán y se realizará el respectivo ajuste. Evidencia: listados de asistencia | MC-P-007 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LOS ACTIVOS DE CONOCIMIENTO Y DE LAS INICIATIVAS DE INNOVACIÓN | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | Radicado No.2020120000162I3 | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Objetivo estratégico 1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector | Incumplimiento de las metas definidas para el aporte a los objetivos de desarrollo sostenible | Inadecuada definición de las metas asociadas a la implementación de ODS | INTERNA | No | | | Incumplimiento | En las metas y objetivos institucionales | 4 | Estratégico | RARA VEZ | MAYOR | Alta | Anualmente, la Oficina Asesora de Planeación lidera el ejercicio de formulación de la acciones para el aporte a los objetivos de desarrollo sostenible de la vigencia, con el fin de establecer las metas y actividades en cumplimiento del objetivo estratégico correspondiente. Mediante mesas de trabajo con las dependencias, se priorizan las acciones que durante la vigencia se realizarán con enfoque en ODS, en caso de incumplimiento de alguna de las dependencias, se establecen mesas de trabajo para revisar las causas de la no ejecución y realizar el respectivo ajuste en la programación anual. Evidencia: Documento implementación de ODS en la Superservicios conclusiones de reunión. | DE-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/folders/1SQbsWgbLE8lfnh4sRK2a8iRRpQaxr1PNZga?usp=sharing | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | MENOR | Baja | ACEPTAR | | | Evaluación del cliente del Interior 2020 |
| | | | Debilidades en el seguimiento a las acciones definidas para el aporte a los ODS | INTERNA | | | | | | | | | | | Anualmente las dependencias realizan seguimiento a las acciones definidas para el aporte a los objetivos de desarrollo sostenible, con el fin de verificar la gestión y ejecución de las mismas, mediante correo electrónico, se envían a la Oficina Asesora de Planeación los avances alcanzados por las dependencias y el porcentaje de cumplimiento. En caso de presentarse dificultades o situaciones que impidan el cumplimiento de la actividad según lo programado, el responsable deberá solicitar el ajuste de la meta. Evidencia: Correos electrónicos e informe anual de implementación de ODS en la Superservicios. | DE-I-001 INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/folders/1SQbsWgbLE8lfnh4sRK2a8iRRpQaxr1PNZga?usp=sharing - sitio web de la entidad | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector | Inadecuada estructura organizacional que no permita a la ciudadanía de acuerdo a lo definido en el documento caracterización de presencia institucional y participación ciudadana código PS-P-003 | Cantidad de personal de planta insuficiente para cubrir los objetivos y metas institucionales | INTERNA | No | | | Interrupción de las operaciones de la entidad | Por un (1) día | 3 | Estratégico | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | La Coordinadora del Grupo Administración del Talento Humano, realiza los estudios de encargo de acuerdo a lo establecido en el Manual de ingreso, situaciones administrativas y retiro del servicio GH-M-001, verificando que se cumpla la normatividad vigente cada vez que sea requerido. Evidencias en el expediente del Grupo de Talento Humano | Manual de ingreso, situaciones administrativas y retiro del servicio GH-M-001 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | http://intranet.superservicios.gov.co/novedades-de-personal | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | | | Cumplimiento plan institucional de capacitación - 2020 |
| | | | Nuevas estructuras de Gobierno | EXTERNA | | | | Afectación del presupuesto anual de la entidad | 51%. | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | Realizar las actividades para la implementación de las estrategias de participación ciudadana de acuerdo a lo definido en el documento caracterización de presencia institucional y participación ciudadana código PS-P-003 | Incumplimiento al programa y estrategias de participación ciudadana | 1. Falta de compromiso por parte del personal designado en la generación de información. Desarrollo de las actividades desarrolladas en participación ciudadana | INTERNA | No | | | Incportunidad en la información | Ocasionando retrasos en la atención a los usuarios | 3 | Estratégico | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Socializar con el personal de apoyo en participación ciudadana el procedimiento, objetivos, lineamientos, directrices, y demás, para el correcto desarrollo e implementación del programa de participación ciudadana. | No aplica | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/login.asam | 100 | FUERTE | 10 | MODERADO | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | MENOR | Baja | EVITAR | PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | AP-PS-004 | Verificar la realización de actividades, en el marco del programa de participación ciudadana y así evitar posible incumplimientos a la estrategia. | Actividades de participación ciudadana dic 2019<br>Actividades de participación ciudadana en 2020<br>Actividades de participación ciudadana dic 2020<br>Actividades de participación ciudadana en 2020<br>Actividades de participación ciudadana dic 2020 |
| | | | 2. Debilidad en el seguimiento, control, evaluación e impacto de actividades de participación ciudadana | INTERNA | | | | | | | | | | | Verificar la realización y resultado de las actividades en participación ciudadana, registradas en los Formularios actividades de participación ciudadana PS-F-006 y PS-F-007 | Procedimiento de presencia institucional y participación ciudadana, PS-P-003 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Detectar | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/login.asam | 95 | MODERADO | 10 | | | | | | | | | | | |
| PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | Tramitar las peticiones presentadas por afectación en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acuerdo con lo definido en el procedimiento Gestión de Trámites Internos, código PS-P-002. | Vencimiento de términos en la respuesta de las solicitudes de los usuarios. | 1. Incrementados inesperados en la cantidad de trámites delegados a la Superservicios | EXTERNA | Si | En auditoría de gestión 2019, la Oficina de Control Interno evidenció el vencimiento de términos en observación 3. | Al menos de una vez en los últimos 2 años | Investigaciones | Administrativas | 2 | Operativos | PROBABLE | MODERADO | Alta | Realizar seguimiento mensual, al nivel de riesgo de vencimiento de los trámites en las Direcciones Territoriales y Dirección General Territorial | PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PS-IPR-001 | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1CBuaGz2GsLUnbhnq8pNBRCcJcuYR3_Z | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | PROBABLE | INSIGNIFICANTE | Baja | REDUCIR | PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | AC-PS-024 | Controlar la emisión de respuestas a usuarios vencidas | |
| | | | 2. Inicio de investigación a finales de enero y finalización de los mismos en diciembre, del personal que apoya los procesos de Trámites | INTERNA | | | | Reclamaciones o quejas de los usuarios | Que podría generar una denuncia ante las entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 3. La demanda de trámites supera la capacidad contratada. | EXTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL | Elaboración informes de Ley con la oportunidad requerida por las normas que define los términos de entrega o publicación de los documentos. | Inoportunidad en los tiempos de entrega de los informes de ley a reportar por parte de la Oficina de Control Interno | Rotación de personal asignado para la generación de reportes | INTERNA | No | | | Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando | Incumplimiento en las metas de gobierno | 4 | Cumplimiento | RARA VEZ | MAYOR | Alta | Validar por parte de la Jefe de Control Interno, una vez se efectuó una novedad administrativa por renuncia o traslado, la disponibilidad de personal para asumir los roles y responsabilidades respecto al reporte del informe de ley, en el caso de identificar insuficiente personal realizar requerimiento a la área de talento humano para la provisión de los cargos vacantes. Esto quedara evidencia en las comunicaciones remitidas a dicha área humano o actas de comité primario. | Plan de Acción | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/folders/1w6ADV2KdB05J6ZC3FcQ8LQIrfHHlkHMk | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | NO DISMINUYE | RARA VEZ | MAYOR | Alta | REDUCIR | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL | AP-SG-005 | Teniendo en cuenta el análisis de controles se hace necesario reforzar esfuerzos al riesgo a través de un plan de tratamiento para el riesgo descrito | CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CAPITURAS 2020 |
| | | | Falta de oportuna información para elaborar los informes de ley | INTERNA | | | | Pago de sanciones económicas a la entidad, incumplimiento en la normatividad aplicable ante el ente regulador, las cuales afectan | En un valor cc.5% del presupuesto general de la entidad | 1 | | | | | Validar por parte del auditor asignado de generar el informe de ley, que la fechas establecidas para la entrega de la información fuente se hayan cumplido conforme a lo estipulado en la oficialidad de información remitida mediante correo electrónico a la área, contra el correo de respuesta. Esta actividad se hará cada vez que se requiera generar un informe de ley. La evidencia de la actividad quedara consignada en los correo electrónicos de solicitud y respuesta. En caso de evidencia que no fue entregada la información con oportunidad se requiere nuevamente al área para el entrega de la misma. | Plan de Acción Comité Primario | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | https://drive.google.com/drive/folders/1w6ADV2KdB05J6ZC3FcQ8LQIrfHHlkHMk; 1/172.16.0.235/OficinaControlInterno | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | |
| VIGILANCIA | Aplicable a objetivos estratégicos | Inadecuada verificación de la información reportada por los sujetos obligados en el Sistema único de información en términos de calidad y oportunidad | Desconocimiento de la utilidad de la información para la generación de conocimiento | INTERNA | No | | | Incumplimiento | De los planes de acción de la dependencia | 3 | Operativos | RARA VEZ | MODERADO | Moderada | Los Profesionales de las Direcciones Técnicas de Gestión o analista del Grupo SUI, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a partir de la asignación de la mesa de ayuda o radicado de entrada en Orfeo, atienden las solicitudes de reversiones de la información reportada en el SUI por los prestadores de servicios públicos domiciliarios, verificando a través de una lista de chequeo, el cumplimiento de los requisitos normativos para el cargue de información y cumplimiento de los lineamientos para la modificación de la información cargada al Sistema Único de Información – SUI señalados en la circular externa 20191000000034 y sus modificaciones y demás normas que establezcan requisitos para la reversión de información reportada en el SUI, en caso de no cumplir con los requisitos aplicar la reversión en otras cargues de información, enviará requerimiento al prestador, a través de un oficio solicitando documentos adicionales y/o decretando pruebas. Según parte de la aprobación de la reversión de la información en el SUI los siguientes documentos: Solicitud de reversión Radicado de Orfeo, lista de chequeo, Requerimiento para completar petición de solicitud de trámite de reversión al prestador, documento en caso de decretar pruebas, certificado o documento de autorización y/o aprobación de la reversión. | VG-P-010PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRÁMITES DE REVERSIONES DE INFORMACIÓN SUI | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | SUI y SERE PROCESOS / SUBSERE PROCESOS DE VIGILANCIA y CONTROL DE LAS DEPENDENCIAS (DTGE, 220; DTGC, 230; GGPAA, 424; GPRA, 425; GGPA 433; GPRA, 436) // | 100 | FUERTE | 10 | FUERTE | DIRECTAMENTE | DIRECTAMENTE | RARA VEZ | INSIGNIFICANTE | Baja | ACEPTAR | | | Cobertura de las gestiones realizadas para promover el reporte oportuno de información en el SUI por parte de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible |
| | | | Inoportunidad o desactualización de la emisión de resoluciones para reporte de información al Sistema Único de Información | INTERNA | | | | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional | No se afecta la imagen institucional de forma significativa | 1 | | | | | El Profesional asignado por los directores técnicos de gestión de las Superintendencias Delegadas y el grupo de estudios sectoriales AAA, una vez al año, revisará el cargue de la información al SUI por parte de los sujetos obligados, por medio de consulta de base de datos de SUI verificando el estado del cargue de formatos y formularios; una vez definidos los plazos en la normativa emitida por la Superservicios. En caso de incumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad vigente, se informará a los sujetos obligados que no cumplieron con los lineamientos vigentes, se verificarán y se monitorea y/o se efectua seguimiento por las delegadas con el fin de determinar posibles acciones de control. Las evidencias son las bases de datos del estado de cargues de formatos y formularios, así como informe ejecutivo y comunicaciones o requerimientos a los sujetos obligados | SIN DOCUMENTAR | Asignado | Adecuado | Oportuna | Preventiv | Confiable | Se investigan y resuelven oportunamente | Completa | SUI y SERE PROCESOS / SUBSERE PROCESOS DE VIGILANCIA y CONTROL DE LAS DEPENDENCIAS (DTGE, 220; DTGC, 230; GGPAA, 424; GPRA, 425; GGPA 433; GPRA, 436) // Serie 35 | 100 | FUERTE | 10 | | | | | | | | | | | Cobertura de las gestiones realizadas para promover el cargue de la información en el SUI por parte de los sujetos obligados (energía y gas) |
| | | | Falta de seguimiento de la información cargada por los prestadores en el SUI | INTERNA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

/