

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021**

**Anexo 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2021**

**Plan de Contingencia**

No.	Nombre del riesgo	Tipo Clasificación del riesgo	Proceso	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control	Acción de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Registro-Evidencia	Acciones de contingencia ante posible materialización	Evidencia-Registro
						Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel							
1	Manipulación en el consumo (kwh-m3) de los clientes	Corrupción	Dirección de Facturación	Falta de seguimiento las tomas de lecturas	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad.	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturacion	2	4	Moderado	EVITAR	* Solicitar la contratación de técnicos para revisiones en terreno- grupo de investigación. *Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturacion * Alertas en los historicos de las cuentas en el Sistema Comercial * analisis de critica*Investigaciones disciplinarias y penales	Dirección de Facturación	Mensual	Muestreo Aleatorio : # de revisiones CUENTAS realizadas / # clientes con desviaciones *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Investigación interna
2	Cambios en la informacion de los clientes (clase de servicio, estrato)	Corrupción	Director PQR	Cambios de información sin los soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, en colaboracion con Atencion al Cliente	2	4	Moderado	EVITAR	*Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, en colaboracion con Atencion al Cliente * Revisar cumplimiento del procedimientos especificos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios PERFILAMIENTO DE ROLES EN SISTEMA COMERCIAL	Director PQRY Asesor Control Interno	Mensual y programacion de auditorias	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100 TENDENCIA BAJA	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
3	Alteración o modificación de lectura anterior	Corrupción	Dirección de Facturación	Cambios de información sin los soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los ajustes en la lectura anterior	2	4	Moderado	EVITAR	*Realizar auditoria a los ajustes en la lectura anterior	Dirección de Facturación	Mensual	# cambios realizados / Total de clientes leídos	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
4	Cargar pagos a los usuarios por valores mayores a los reales y/o que no existan.	Corrupción	Lider de Recaudo y Cartera	Falta de verificación de la informacion Recaudo y Cartera	* Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales. * Demandas a la Entidad * entrega de resultados errados * Detrimiento patrimonial.	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Revisar de formato Control Recaudo Verificar conciliacion bancaria.	1	3	Bajo	EVITAR	Revisar de formato Control Recaudo Verificar conciliacion bancaria. * Mensualmente el area de tesoreria informara por escrito al area de recaudo y cartera los saldos quedan por identificar. El area de recaudo y cartera debe informar por correo a la gerencia financiera y administrativa los archivos de asobancaria que presenten errores y no permitan la identificación del pago del usuario.	Lider de Recaudo y Cartera	Mensual	total cupones del periodo - Cuentas con problema	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria y despido
5	Favorecer a los usuarios con descuentos y/o inactivaciones que no son justificados.	Corrupción	Lider de Recaudo y Cartera	Falta de verificación de la informacion Recaudo y Cartera	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Revisar Formato de Ajuste valores facturados periodos anteriores y Acta de Depuración	1	3	Bajo	EVITAR	Revisar Formato de Ajuste valores facturados periodos anteriores y Acta de Depuración *Realizar auditoria al Sistema vs Acta de Aprobación de Comité de Cartera Realizar auditoria a las cuentas que han sido inactivas durante el periodo	Lider de Recaudo y Cartera	Mensual	Inactivaciones y/o Descuentos realizados sin aprobación / Total Descuentos aprobados *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	DESPIDO
6	Cancelar cargos sin justificación para evitar su cobro (Reconexiones)	Corrupción	Lider de Recaudo y Cartera	Falta de verificación de la informacion Recaudo y Cartera	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a las cuentas que han sido suspendidas durante el periodo	5	4	Alto	EVITAR	Realizar auditorias a las cuentas suspendidas	Lider de Recaudo y Cartera control interno	DIARIO y programacion de auditorias internas	# cargos cancelados / Total cuentas Reconectadas	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria

7	emitir paz y salvo para cambios de comercializador sin reporte de pago al día	Corrupción	*Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	falta de verificación en el sistema comercial de la cartera del usuario	* afectación en el flujo de caja de la entidad, detrimento patrimonial,	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos de transacciones	verificar en el sistema comercial el estado de cartera de los usuarios	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	certificación del estado de la cuenta del usuarios antes de emitir el paz y salvo	*Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	Mensual	certificaciones/ paz y salvo	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
8	Alteración en la medición de gas en la fronteras comerciales de gas "City gates" para el calculo de tarifas de gas	Corrupción	*Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	Falta de un Sistema de Telemedida en Gas	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	*Acompañamiento de un profesional y/o técnico de apoyo de Transacciones Comerciales *Registros fotograficos e informes.	Gestionar la adquisición del Sistema de Telemedida en Gas.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	Revisones periodocas a los City Gates de transferencia de custodia	*Director (a) Transacciones Comerciales/ GERENCIA DE GAS	Mensual	Numero de toma de lecturas Software/ Total de lectura por Software	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
9	Ofrecer y recibir beneficios economicos para la venta y/o compra de energía a Usuarios No Regulados.	Corrupción	Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	*No cumplimiento de contrato de condiciones uniformes * Deficiencia en la negociación de compra y/o venta de energía.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	* Comité de compra de energía *Oferta Mercantiles *Documento de evaluación de ofertas *Carta de Aceptación	*Creación del comité para la regulación de la compra y/o venta energía a Usuarios No regulados. *Actualización y Socialización del ccu. *Implementación de los criterios compra y venta de energía	3	3	Moderado	REDUCIR EL RIESGO	Evaluación por parte de comité de compra y/o venta de energía a usuarios no regulados. Documento de criterios para venta de energía para determinar tarifas de las ofertas mercantiles	Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	Mensual	Carpeta constituida para convocatoria realizada, con los debidos soportes	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
10	Beneficios economicos terceros	Corrupción	todos los procesos	No dar cumplimiento a la normatividad del proceso *No cumplimiento del contrato de condiciones uniformes	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Normatividad, Instructivos, procedimientos, formatos	Realizar seguimiento a la aplicación de la normatividad, procedimientos, instructivo, y formatos.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	seguimiento y control de lideres de proceso y auditorias internas	todos los procesos	Mensual y programacion de auditorias	Muestreo Aleatorio y actividades del proceso	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
11	Introduzcan en la empresa recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	Corrupción	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	Falta de controles de prevención en cuanto a los recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Codigo de Ética politicas,instructivos, procedimientos, formatos	Revisar de formato donde certifique el proveedor que sus recursos no son provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	1	3	Bajo	EVITAR	FORMATO ANEXO A LOS PLIEGOS DEL PORCESO DE CONTRATACION	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	CADA VEZ QUE SE HAGA UNA CONTRATACION	total de contratos /certificaciones realizadas	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
12	Archivos de contratos con vacios de información.	Corrupción	AsesorJuridico(Lider de Contratacion) / Gerencia Administrativa y Financiera (Gestion Documental)	Deficiencia en manejo del proceso de Gestión Documental (contratación)	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Prcedimientos	Actualización e Implementación procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencie controles que mitiguen el riesgo	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	NO REALIZAR AUTORIZAR ANALISIS SIN EL LLENO DE REQUISITOS	Gerencia Administrativa y Financiera (GESTION DOCUMENTAL, GESTION HUMANA ) Y CONTRATACION	CADA VEZ QUE SE HAGA UNA CONTRATACION	Logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
13	Desconocimiento del reglamento internos	Corrupción	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	Incumplimiento a lo señalado en el reglamento interno de contratación	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Procedimientos documentados contratación	Actualización y capacitación de procedimientos de reglamento interno de contratación	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	REALIZAR SOCIALIZACIONES PERIODICAS	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	SEMESTRAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria

14	Amiguismo clientelismo.	Y	Corrupción	Todos los Procesos	Clima organizacional. Débil conducta ética de los trabajadores. Procedimientos desactualizados. Desatención a las quejas, sugerencias o peticiones de los usuarios. Alto nivel de retraso en el nivel de oportunidad de respuesta SUI	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Código de Ética.	Compañías para difundir el Código de Ética, principios y valores. Mejorar procedimientos de contratación.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	seguimientos y autocontrol	Todos los Procesos	lo definido por el líder del proceso, programación de auditorías control inteno cada año	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
15	Debilidad en la cultura de evidenciar las reuniones de comité		Corrupción	Comités	Deficiencia en la funcionalidad de los comités	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Actas	Elaboración de actas en los diferentes comités y registrar firmas de asistencia	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	REALIZAR REUNIONES PLANEADAS Y DELEGAR UN FUNCIONARIO QUE REALICE LAS ACTAS	Comités	SEMANAL	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
16	Debilidad en el control de documentos		Corrupción	Contratación	Deficiencias en la elaboración de algunos documentos que hacen parte del proceso contractual puesto que se consignan datos de manera imprecisa(faltan ofertas o cotizaciones presentadas por los oferentes que participaron en el proceso contractual)	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Actualización de procedimientos del proceso de contratación	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	NO INICIAR PROCESOS SIN EL LLENO DE REQUISITOS	líder de Contratación	DIARIO	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
17	Inclusión de gastos no autorizados.		Corrupción	Todos los procesos	Desconocimiento de la normatividad vigente.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Decreto 115 del 1996, Ley 1510 del 2013 , Constitución Nacional artículo 355, Decreto 1716 del 2009	Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización y capacitación de la normatividad.(prevención del daño antijurídico)Capacitación en cultura del autocontrol.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	REALIZAR PRESUPUESTOS AJUSTADOS Y CUMPLIRLOS EN SU EJECUCION	Asesor de la Oficina Planeación y Regulación y Gerencia Administrativa y Financiera	ANUAL	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
18	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.		Corrupción	Talento Humano y asesor de la Oficina Jurídica	Ausencia de compromiso ético. Ausencia de idoneidad, experiencia y conocimiento responsable de la designación. Falta de idoneidad del supervisor en aspectos técnicos, jurídicos y financieros. Bajo nivel de capacitación.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Manual de contratación. Manual de Interventoría. Revisión del perfil.	Fortalecer la planeación de necesidades del talento humano. Garantizar los recursos para la contratación del talento humano idóneo y en forma oportuna. Revisión de actividades y documentos de soporte.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	ESTABLECER EXPERIENCIA MINIMA PARA LA EJECUCION DE SUPERVISIONES	Talento Humano y asesor de la Oficina Jurídica	CADA VEZ QUE SE HAGA UNA CONTRATACION	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
19	Falta de políticas de prevención y actualización socialización		Corrupción	Asesor Jurídico y comité conciliación	No se tiene las herramientas para prevención del daño antijurídico en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su prevención.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	políticas de prevención del daño antijurídico	Elaboración, actualización e implementación de Políticas de Operación	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE	Asesor Jurídico y comité de conciliación	DIARIO	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria

20	Deficiencias en los controles de los procedimientos	Corrupción	Todos los procesos	Ineficacia en los controles.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervisores	2	4	Moderado	Ley General de Archivo. Procedimiento documentado dentro del proceso Gestión Documental. Inventario Documental.	Fortalecer la política de cero papel. Establecer como política prioritaria el manejo documental y de archivo. Precisar metas y responsables en la organización documental. Capacitación permanente para el manejo del archivo documental. Implementación del proceso Gestión documental Manual de procedimientos actualizados	1	3	Bajo	EVITAR	DESIGNAR UN RESPONSABLE DE LA REVISION, HACER USO DE LOS RESULTADOS	Todos los procesos	MENSUAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
21	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Corrupción	todos los procesos	Intereses particulares. Discrecionalidad. Débil control.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervisores	2	4	Moderado	Ley 1474 de 2011. Código Único Disciplinario. Código de Ética.	Conformación e implementación de grupos de trabajo con responsabilidad.	1	3	Bajo	EVITAR	creación de comites o grupos interdisciplinarios auditorias y actas de comites	todos procesos	permanente	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
22	Carencia de trámites documentados e implementados	Corrupción	Gerencia Comercial	Complejidad en los trámites que deben adelantarse los ciudadanos.  Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.	retrasos de procesos  * incremento de PQR	2	4	Moderado	Ley 190 de 1995. Ley 1474 de 2011 Código de Ética	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares Publicidad de los trámites.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	Publicación de tramites en pagina WEB	Gerencia Comercial Y asesor sistemas	MENSUAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
23	falta de definir lineamientos específicos para el control de cambios en los servicios	Corrupción	todos los procesos	Falta de procedimientos claros. Conveniencias y modificaciones para alterar o cambiar frecuentemente procedimientos. Falta de unificación de criterios en torno a los cambios de servicio, estrato, lectura, consumos, cortes	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervisores	2	4	Moderado	manual de procesos y procedimientos	aprobacion procesos y procedimientos legalmente establecidos. Fortalecer valores institucionales. Capacitación	1	3	Bajo	EVITAR	actualizacion oportunas de procedimientos e instructivos detallados acorde a los aplicativos y regulación . Auditorias	todos los procesos	permanente	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
24	Ofrecer y/o recibir beneficios económicos para restauración de servicios sin cumplimiento de requisitos	Corrupción	gestión perdidas procesos de distribución y unidad de gas	Débil cultura del control Institucional Interpretación y uso de normas para favorecer intereses personales, políticos y otros.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Supervisores	2	4	Moderado	Ley 1474 de 2011. Código de Ética.	Capacitación de las normas éticas y de procedimientos. Motivar el sentido de pertenencia. Rotación de personal en los puestos críticos. Actualización de procedimientos.	1	3	Bajo	EVITAR	ESTABLECER UNA LINEA DE ATENCION A CLIENTE PARA REALIZAR DENUNCIAS INFORMAR A LAS AUTORIDADES	gestion humana, asesor de Control Interno, defensor cliente	DIARIO	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
25	Aprobacion de proyectos de disponibilidad del servicio sin soportes	Corrupción	PLANEAMIENTO ELECTRICO	proyectos sin soportes y sin diseños o diseños no coherentes a la disponibilidad de servicio	* Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones supervisores	2	4	Moderado	Procedimientos documentados	aplicacion de los procedimientos y verificacion de requisitos de acuerdo a check list de requisitos	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	lista de verificacion de requisitos	planeamiento eléctrico	EN EVENTO DE LLEGADA DE UN PROYECTO	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria
26	aprobar proyecto sin el cumplimiento de requisitos de gas y energía	Corrupción	ASESOR DE SIG Y PLANEAMIENTO ELECTRICO Y GERENTE DE GAS	no se cumpla con los términos establecidos en la normatividad.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la DNP y contraloría General	2	4	Moderado	Procedimientos documentados	capacitacion de normatividad y retroalimentar con los procesos de la entidad	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	lista de verificacion de requisitos	ASESOR DE SIG Y PROYECTOS, CONTROL INTERNO Y AUDITORIA EXTERNA	EN EVENTO DE LLEGADA DE UN PROYECTO	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención, Investigación Disciplinaria

27	Malversación de Activos	de	Corrupción	Gerencia Distribución y gestión pérdidas Y UNIDAD DE GAS	Obtener un beneficio no autorizado o irregular	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Procedimientos de recursos físicos	campañas de Denuncias controles internos de supervisión y vigilancia	1	3	Bajo	EVITAR	SEGUIMIENTO A CAMBIOS EN EL SISTEMA DE ENERGIA	Gerencia Distribución y gestión pérdidas Y UNIDAD DE GAS	MENSUAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
28	Fraude Financiero		Corrupción	Gerencia Administrativa y Financiera / Gerencia Comercial	alteración, modificación o manipulación de información contable financiera O RECAUDO	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución rentabilidad y el capital de la entidad. * Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos sistemas de información	Denuncias, seguido de la auditoría externa o revisoría fiscal	1	3	Bajo	EVITAR	ESTABLECER MAS DE UNA AUTORIZACION PARA EL PAGO DE CUENTAS (Gerencia Administrativa) . • Autocuidado a la hora de subir la información al sistema comercial, demasiados errores detectados (consignaciones duplicadas, bancos no coinciden, no asignan la rete fuente oportunamente o la ingresan mal.) • Exigir a los bancos y a los terceros él envió de archivos planos de pagos al medio día y antes de finalizar jornada laboral. NO DEJAR CUENTAS SIN IDENTIFICAR (Recaudo y Cartera ).	Gerencia Administrativa y Financiera / Recaudo y Cartera	DIARIO	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria
29	Cibercrimen		Corrupción	Gerencia Administrativa y Financiera / Gestion de Tecnologia e Informatica	carácter informático que se llevan a cabo para robar, alterar, manipular, enajenar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados)	Sancciones disciplinarias, fiscales y/o penales. * Detrimiento patrimonial.	1	4	Bajo	Manual de Procesos y Procedimientos sistemas de información, seguimiento y monitoreo	sistemas de seguridad de las plataformas tecnológicas, implementar estrategias preventivas	1	4	Bajo	EVITAR	* Establecer los responsables y puntos de control para el manejo del Sistema de Información Financiera * Capacitar a los servidores involucrados en el manejo del Sistema de Información Financiera	Gestion de Tecnologia e Informatica	Mensual	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria

30	Manipulación de factores de Multiplicación	Corrupción	Gestión Perdidas	Cambios de información sin los soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los soportes en físico de revisiones de medida semi directa e indirecta frente a lo reportado en el sistema	2	4	Moderado	EVITAR	* de acuerdo a novedades, PQR, programación de jornadas de trabajo , envían las cuadrillas a realizar verificación en sitio, se deja acta revisión de todas las ordenes dejando un sello con el numero del la orden , y luego se realiza auditoria aleatoria por parte del director de transacciones y gerencia comercial, *Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, lider de perdidas * Revisar cumplimiento del procedimientos especificos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios	Director de perdidas	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Llamado de atención , Investigación. <b>DESPIDO</b>
31	Manipulación de redes sin debido permiso de empresa	Corrupción	Gerencia distribución y gestión perdidas	Cambios en el sistema de energía sin autorización	*Entrega errónea de resultados *Desactualización de Información GIS * Detrimiento patrimonial *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	aplicación de manual de procedimientos y procesos	2	4	Moderado	EVITAR	* autocontrol por parte del lider * Revisar cumplimiento del procedimientos especificos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios	Perdidas y distribución	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Llamado de atención , Investigación Disciplinaria <b>DESPIDO</b>
32	Manipulación de medidores y alteración de sellos	Corrupción	gerencia distribución y gestión perdidas	cambios en la lectura, cambio de medidor	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad.	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, en relacion al historico. Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturación	2	4	Moderado	EVITAR	* Solicitar la contratación de tecnicos para revisiones en terreno- *Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturación * Alertas en los historicos de las cuentas en el Sistema Comercial *análisis de critica*Investigaciones disciplinarias y penales, campañas publicitaria sobre cambios medidores y fraude, inicio del proceso administrativo y penal	Dirección de Facturación - gestión perdidas	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100 TENDENCIA BAJA	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria, despidos
33	Perdida o daño de las herramientas y/o equipo de trabajo		Gerencia Comercial - Gerencia de Distribución Gestión Pérdidas	1. Descuido por parte del personal frente a los equipos en su custodia. 2. Manipulación de herramienta y equipos de manera inadecuada. 3. Falta de casilleros o bodega de almacenamiento de equipo y herramienta individual	* Disminución de resultados por afectación directa a la operación * Desgaste administrativo y juridico en procesos de seguimiento	1	4	Bajo	1. Pólizas de Seguro. 2. Seguridad en las Instalaciones. 3. Inventario de herramientas y equipos	1. Verificación del tiempo de cobertura de las pólizas. 2. Validar el estado de seguridad de las instalaciones. 3. Incrementar Inventario de herramientas y equipos.	1	4	Bajo	EVITAR	* Realizar verificación y seguimiento al estado de equipo y herramienta. Mantener los equipos protegido y bajo seguridad cuando no estan siendo utilizados.	Procesos que manejen equipo y herramienta de ENERCA	Trimestral	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar la pérdida de inmediato ante los organismos Fiscales 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Llamado de atención , Investigación Disciplinaria
34	Invencon de fallas o saboteo en el sistema de energía por terceros y particulares para sacar beneficio en la ejecucion de trabajos particulares o ilícitos	Corrupcion	Gerencia Comercial - Gerencia de Distribución Gestión Pérdidas	1. Abuso de confianza por parte de los terceros que operan y mantienen el sistema 2. Falta de control y seguimiento por parte de los supervisores de contratos 3. Participación de los funcionarios de la empresa en la irregularidad	* Perdidas economicas por la Demanda No Atendida DNA * Reconocimiento y Pago de actividades ficticias	1	4	Moderado	1. Manual de Procesos y Procedimientos 2. Requisitos contractuales	1. Visitas de seguimiento de directores de proceso 2. Implementar controles y evidencias de las actividades solicitadas por los terceros.	1	4	Bajo	EVITAR	* autocontrol por parte del director de proceso * Revisar cumplimiento de procedimientos especificos * Revisar el cumplimiento de requisitos contractuales	Director de Operación y Mantenimiento de Redes	Trimestral por zona operativa	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Declaración de incumplimiento contractual 2. Reclamación ante aseguradora 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Denuncia contra el tercero, Llamado de atención, Investigación Disciplinaria
35	Reubicacion o reconfiguración de redes electricas para favorecer a constructores de particulares de urbanizaciones	Corrupcion	Gerencia de Distribución	2. Falta de control y seguimiento por parte de los supervisores de contratos 3. Participación de los funcionarios de la empresa en la irregularidad	Perdidas economicas por la Demanda No Atendida DNA * Reconocimiento y Pago de actividades ficticias	1	4	Bajo	1. Manual de Procesos y Procedimientos	1. Visitas de seguimiento de directores de proceso 2. Implementar controles y evidencias de las actividades solicitadas por los terceros.	1	4	Bajo	EVITAR	* Autocontrol por parte del director de proceso * Revisar cumplimiento de procedimientos especificos * Revisar el cumplimiento de requisitos contractuales	Director de Operación y Mantenimiento de Redes	Trimestral por zona operativa	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Denuncia contra el tercero, Llamado de atención, Investigación Disciplinaria

36	Probabilidad de acceso a los sistemas de información para el uso indebido de la información contenida en los diferentes sistemas y/o aplicaciones en favorecimiento propio o de un tercero.	Corrupción	Tecnología e Informática	1. No inactivación de usuarios y claves luego del retiro de funcionarios o en período de vacaciones, suspensiones, etc. 2. No cumplimiento de la política Operacional al ceder o prestar claves de acceso personalizadas e instarferibles. 3. Uso no autorizado de	1. Afectación económica de la entidad 2. Deterioro de la imagen institucional	1	5	Moderado	Política operacional del proceso	1. Automatización de fechas de acuerdo al acta de Inicio en el Directorio Activo 2. Recepción de solicitudes o requerimientos mediante GLPI de suspensiones o terminaciones anticipadas de los contratos	2	4	Moderado	EVITAR	1. Solicitar a los procesos respectivos la actualización del estado de cada Trabajador o contratista que haga uso de las credenciales empresariales	Líder de contratación y Gestión Humana	Cada que surja una novedad	# de Solicitudes de activación mensual/# de solicitudes no atendidas o dejadas de reportar	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Investigación interna
37	1. Probabilidad de fuga o pérdida de información para el beneficio de un tercero y omisión de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información	Corrupción	Tecnología e Informática	Pérdida de información contenida en los diferentes sistemas de información correspondiente a la empresa o de los usuarios en favorecimiento propio o de un tercero.	2. Deterioro de la imagen institucional 1. Afectación económica de la entidad	3	4	Alto	Política operacional del proceso	1. Bloqueo de puertos UBS, SIM, etc 2. Monitoreo de correo corporativo o personal	2	4	Moderado	EVITAR	1. Realizar muestreos Aleatorios para verificación de bloqueos de puertos 2. Realizar monitoreo de correos electrónicos	tecnología e informática	Trimestral	# de muestreos de realizados/# de incidencias encontradas	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Investigación interna
38	Beneficiar al proveedor de un bien o servicio a contratar, omitiendo los principios de transparencia, calidad, pluralidad, con el fin de favorecer intereses particulares	Corrupción	Todos los Gerentes, directores, líderes y profesionales que tienen a cargo procesos de contratación	1. Obtener ofertas falsas de otros proponentes con el fin de favorecer a un tercero en un contrato 2. Instigar para hacer acreedor a un tercero de un contrato 3. Brindar información que pueda beneficiar a un tercero en un contrato 4. No tramitar oportunamente la contratación con el	* Proveedores poco eficientes al fin de favorecer a un tercero en un contrato * Ausencia de recursos por demora en trámite de contrato * Afectación en las actividades por no contar oportunamente con los recursos * Falta de credibilidad entre los proveedores institucionales * Daño en la imagen de la empresa * Sanciones penales y disciplinarias	2	4	Moderado	1. Ley 1474 de 2011 2. Decreto 4637 de 2011	1. Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Contratación de la empresa.	1	4	Bajo	EVITAR	Aplicar la ley de transparencia y todos los principios de la contratación estatal	1. Líder de contratación 2. Líderes o directores de procesos que tengan a cargo contratación	Anual	1. Soporte de la solicitud de cotizaciones a proveedores.	Informar a la oficina de control interno de Enerca	Copia de correo enviado a control interno.