

Anexo 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2020

Plan de Contingencia

No.	Nombre del riesgo	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 (lmb-m3) de los clientes	Corrupción	Dirección de Facturación	Falta de seguimiento a las tomas de lecturas	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad.	2	4	Moderado	Manual de Proceso y Procedimientos	Programar acompañamientos periódicos en terreno durante el proceso de facturación	2	4	Moderado	EVITAR	* Solicitar la contratación de técnicos para revisiones en terreno- grupo de investigación. *Programar acompañamientos periódicos en terreno durante el proceso de facturación * Alertas en los históricos de las cuentas en el Sistema Comercial "Análisis de crítica" Investigaciones disciplinarias y penales	Dirección de Facturación	Mensual	Muestreo Aleatorio : # de revisiones realizadas / # de clientes con devoluciones *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 información de los clientes (clase de servicio, estrato)	Corrupción	Director PQR	Cambios de información sin soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervisivos	2	4	Moderado	Manual de Proceso y Procedimientos	Realizar auditoría a los cambios realizados durante el mes, en colaboración con Atención al Cliente	2	4	Moderado	EVITAR	*Realizar auditoría a los cambios realizados durante el mes, en colaboración con Atención al Cliente * Revisar cumplimiento del procedimientos específicos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios PERIFONEAMIENTO DE ROLLS EN SISTEMA COMERCIAL	Director PQR/ Atención Control Interno	Mensual y programación de auditorías	# 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 soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervisivos	2	4	Moderado	Manual de Proceso y Procedimientos	Realizar auditoría a los ajustes en la lectura anterior	2	4	Moderado	EVITAR	*Realizar auditoría 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	Líder de Recaudo y Cartera	Falta de verificación de la información Recaudo y Cartera	* Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales. * Demandas a la Entidad * entrega de resultados errados * Detrimiento patrimonial.	2	4	Moderado	Manual de Proceso y Procedimientos	Revisar de formato Control Recaudo Verificar conciliación bancaria.	1	3	Bajo	EVITAR	Revisar de formato Control Recaudo Verificar conciliación bancaria. • Mensualmente el área de tesorería informara por escrito al área de recaudo y cartera los saldos que no concilian. El área de recaudo y cartera debe informar por correo a la gerencia financiera y administrativa los archivos de subbanca que presenten errores y no permitan la identificación del pago del usuario.	Líder 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 justificadas.	Corrupción	Líder de Recaudo y Cartera	Falta de verificación de la información Recaudo y Cartera	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervisivos	2	4	Moderado	Manual de Proceso 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 auditoría al Sistema y Acta de Aprobación de Comité de Cartera Realizar auditoría a las cuentas que han sido inactivas durante el periodo	Líder de Recaudo y Cartera	Mensual	Inactivaciones realizados 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	Líder de Recaudo y Cartera	Falta de verificación de la información Recaudo y Cartera	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Supervisivos	2	4	Moderado	Manual de Proceso y Procedimientos	Realizar auditoría a las cuentas que han sido suspendidas durante el periodo	5	4	Alto	EVITAR	Realizar auditorías a las cuentas suspendidas	Líder de Recaudo y Cartera control interno	DIARIO y programación de auditorías 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	*detracción 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 de usuarios antes de emitir el paz y salvo	*Director (a) Transacciones Comerciales/	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 las fronteras comerciales de gas "City gates" para el cálculo de tarifas de gas	Corrupción	*Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	Falta de un Sistema de Telemedida en Gas	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	*Acompañamiento de un profesional y/o técnico de apoyo de Transacciones Comerciales *Registros fotográficos e informes.	Gestionar la adquisición del Sistema de Telemedida en Gas.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	Revisiones periódicas a los City Gates de transferencia de custodia	*Director (a) Transacciones Comerciales/ GERENCIA DE GAS	Mensual	Numero de toma de lecturas por Software/ Total de lecturas 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 económicos para la venta y/o compra de energía a Usuarios No Regulados.	Corrupción	Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	*No cumplimiento del contrato de condiciones uniformes * Deficiencia en la negociación de compra y/o venta de energía.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	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 caso. *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 construida para cada 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 económicos terceros	Corrupción	todos los procesos	No dar cumplimiento a la normalidad del proceso No cumplimiento del contrato de condiciones uniformes	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	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 líderes de proceso y auditorías internas	todos los procesos	Mensual y programación de auditorías	Muestreo aleatorio y revisiones a 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 * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Código de política, 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 PLEOS DEL PORCESO DE CONTRATACION	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	CADA VEZ QUE SE HAGAN UNA CONTRATACION	total de contratos y 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 vacíos de información.	Corrupción	Gerencia Administrativa y Financiera (GESTION DOCUMENTAL, GESTION HUMANA Y CONTRATACION)	Deficiencia en manejo del proceso de Gestión Documental (contratación)	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	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 HAGAN 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
14	Amiguismo clientelismo.	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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Código de Ética	Compañas 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 interno 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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Actas	Elaboración de actas en los diferentes comités y registrar formas 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 cuando se consignaron datos de manera imprecisa (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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	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 normalidad vigente.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	2	4	Moderado	Decreto 115 del 1996, Ley 1510 del 2011, Constitución Nacional artículo 355, Decreto 1716 del 2009	Revisión y actualización del nomograma 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 CUMPLIDOS EN SU EJECUCION	Asesor de la Oficina Planeación y Regulación y Gerencia Administrativa y Financiera	MENSUAL	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 función.	Corrupción	Talento Humano y asesor de la Oficina Jurídica	Ausencia de compromiso ético, Ausencia de idoneidad, experiencia y conocimiento de 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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	2	4	Moderado	Manual de contratación, Manual de Inventarios, 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 HAGAN 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 y socialización	Corrupción	Asesor Jurídico y comité conciliador	No se tiene las herramientas para prevención del daño antijurídico en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su socialización.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	2	4	Moderado	Ley General de Archivo, Procedimiento documentado dentro del proceso de Gestión Documental, Inventario Documental	Fortalecer la política de e-ran papel, Establecer como política prioritaria el manejo documental y de archivo, Prestar 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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	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 comités o grupos interdisciplinarios auditorías y acts 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 por parte de los ciudadanos. retrasos de procesos Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR	2	4	Moderado	Ley 120 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 el servicio	Corrupción	todos los procesos	Falta de procedimientos claros. Conveniencias y modificaciones para alterar o cambiar frecuentemente procedimientos. Falta de unificación de criterios en tanto a los cambios de servicio, estrategia, lecturas, consumos, cortes	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	2	4	Moderado	manual de procesos y procedimientos	aprobación procesos y procedimientos legalmente establecidos. Fortalecer valores institucionales. Capacitación	1	3	Bajo	EVITAR	actualización oportuna de procedimientos e instructivos detallados acorde a los aplicativos y regulación - Auditorías	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 y procesos de restauración de unidades 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 *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	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	Aprobación de proyectos de disponibilidad de servicio sin soportes	Corrupción	PLANEAMIENTO ELECTRICO	proyectos sin soportes y sin diseños o diseños no coherentes a la disponibilidad del servicio	Entrega errónea de resultados * Detrimiento patrimonial * Incremento de PQR * Pérdida de credibilidad de la Institución *afecta la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la SuperServicios	2	4	Moderado	Procedimiento documentado	aplicación de los procedimientos y verificación de requisitos de acuerdo a check list de requisitos	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	lista de verificación de requisitos	planeamiento electrico	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 SIGY PROYECTOS Y PLANEAMIENTO ELECTRICIDAD Y GERENTE DE GAS	no se cumpla con los términos establecidos en la normatividad.	Entrega errónea de resultados * Deterioro 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	capacitación de normatividad y retroalimentar con los procesos de la entidad	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	lista de verificación 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	Corrupción	Gerencia Distribución y gestión pérdidas y UNIDAD DE GAS	Obtener un beneficio no autorizado o irregular	Entrega errónea de resultados * Deterioro patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida de credibilidad de la Institución *afecte la 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	SIGUIIMIENTO 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	alteración, modificación o manipulación de información contable, financiera O RECAUDO	Entrega errónea de resultados * Deterioro patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida 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 Procedimiento sistemas de información	Denuncias, seguio de la auditoria externa o revisoria fiscal	1	3	Bajo	EVITAR	ESTABLECER MAS DE UNA AUTORIZACION PARA EL PAGO DE CUENTAS * Autocuidado a la hora de subir la información al sistema comercial, demasados errores detectados (consignaciones duplicadas, bancos no coincidos, no asignan la rete fuente oportunamente o la ingresan mal) * Exigr a los bancos y a los terceros el envío de archivos planos de pagos al medio sdy antes de finalizar jornada laboral. NO DEJAR CUENTAS SIN IDENTIFICAR	Gerencia Administrativa y Financiera	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	carácter informático que se llevan a cabo para robar, alterar, manipular, engañar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados)	* Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales. * Deterioro patrimonial.	1	4	Bajo	Manual de Procesos y Procedimiento 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 Integrado de Información Financiera -SIF. * Capacitar a los servidores involucrados en el manejo del Sistema Integrado de Información Financiera -SIF.	Gerencia Administrativa y Financiera	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 * Deterioro patrimonial * Incremento de PQR *Pérdida 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 Procedimiento s	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 pérdidas se realizan ordenes de trabajo , envian las cuadrillas a realizar verificación en sitio, se deja acta revision 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 pérdidas * Revisar cumplimiento del procedimientos específicos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios	Director de pérdidas	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. DESPIDO
31	Manipulación de redes sin debido permiso de la empresa	Corrupción	Gerencia distribución y gestión pérdidas	Cambios en el sistema de energía sin autorización	*Entrega errónea de resultados *Desactualización de información GIS * Deterioro patrimonial *Pérdida 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 Procedimiento s	aplicación de manual de procedimientos y procesos	2	4	Moderado	EVITAR	* autocontrol por parte del líder * Revisar cumplimiento del procedimientos específicos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios	Peridas 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 DESPIDO
32	manipulación de medidores y alteración de sellos	Corrupción	gerencia distribución y gestión pérdidas	cambios en la lectura, cambio de medidor	*Entrega errónea de resultados * Deterioro 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 Procedimiento s	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 técnicos 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 crítica*Investigaciones disciplinarias y penales, campañas publicitarias sobre cambios medidores y fraude, inicio del proceso administrativo y penal	Dirección de Facturación - gestión pérdidas	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100 TENDENCIA BUENA	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	Pérdida o daño de las herramientas y/o equipo de trabajo		Gerencia Comercial Gerencia de Distribución Gestión Perdidas	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 custodios 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. Polizas de Seguro. 2. Seguridad en las instalaciones. 3. Inventario de herramientas, y equipos	1. Verificación del tiempo de cobertura de las polizas. 2. Valorar 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 equipos y herramienta. Mantener los equipos protegidos y bajo seguridad cuando no estan siendo utilizados.	Procesos que manejan equipo y herramienta de ENERGIA	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	Inversión de fallas o sabotaje en el sistema de energía por terceros y particulares para sacar beneficio en la ejecución de trabajos particulares o ilícitos	Corrupción	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	* Peridas económicas 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. Vistas 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 específicos * 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	Reubicación o reconfiguración de de redes eléctricas para favorecer a constructores particulares de edificaciones o urbanizaciones	Corrupción	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	* Peridas económicas por la Demanda No Atendida DNA * Reconocimiento y Pago de actividades ficticias	1	4	Bajo	1. Manual de Procesos y Procedimientos	1. Vistas 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 específicos * 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