

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Cuatrimestre septiembre - diciembre de 2021

Informe de gestión de riesgos y oportunidades

Realizado por:

Dirección Gestión de Calidad y Procesos
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

25 de febrero de 2022

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las responsabilidades establecidas en el acuerdo 11 de 2013, la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos presenta el perfil de riesgos de la entidad y como resultado del primer monitoreo de la vigencia 2022 con corte a 31 de diciembre de 2021, determinar el estado general de las actividades de los planes de tratamiento definidos para mitigar los riesgos¹ y el reporte del autocontrol a los controles establecidos para los riesgos de corrupción en la página web de la empresa. Con relación a los planes de tratamiento definidos para las oportunidades se hace referencia del estado de la oportunidad considerando que su gestión se hace en el marco de los indicadores y por tanto a través de la herramienta APA.

2. OBJETIVO

Monitorear el grado de cumplimiento respecto de las acciones formuladas para abordar los riesgos por parte de los responsables de proceso, con el propósito que se realicen las gestiones pertinentes y conforme al avance evidenciado en el proceso de monitoreo. Asimismo, informar el estado de avance de las oportunidades.

3. DESARROLLO

3.1. Perfil de riesgos

- **Perfil de riesgos institucional:** Al corte de diciembre de 2021, se tienen identificados para los veintinueve (21) procesos definidos por la empresa, un total de 139 riesgos, correspondiendo 101² a riesgos de gestión (73%) y 38 a riesgos de corrupción (27%). A continuación, se presentan los resultados del Perfil de Riesgos Institucional.

¹ El alcance no incluyó la verificación a controles de los riesgos de corrupción, considerando que la Oficina de Control Interno y Gestión realiza la evaluación de dichos controles. De acuerdo con el memorando 1250001- 2020-1086 del 2 de septiembre de 2020, la Dirección Gestión de Calidad y Procesos articuló con la Oficina de Control Interno y Gestión la información del autocontrol realizado por los procesos para los riesgos de corrupción.

² Incluye seis (6) riesgos que pueden llegar a afectar un objetivo estratégico.

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Tabla 1. Riesgos Institucionales – Nivel inherente y residual

Proceso	R. Inherente					R. Residual				
	Inaceptable	Importante	Moderado	Bajo	Aceptable	Inaceptable	Importante	Moderado	Bajo	Aceptable
Direccionamiento Estratégico	1	5					1	4	1	
Evaluación Independiente	1	4					2	2	1	
Gestión Ambiental	5	4				1	3	5		
Gestión Comercial	1	1	2	1					3	2
Gestión Contractual	2	7	6				3	2	10	
Gestión de CHE	3	1	2				1	2	3	
Gestión de Comunicaciones		2	2					2	2	
Gestión de Mantenimiento		2	1						3	
Gestión de Servicios Administrativos	2	4	4	1	1		3	1	5	3
Gestión de TIC	1	8	2	1				4	7	1
Gestión del Conocimiento e innovación		3						3		
Gestión del Talento Humano	1	2	3	3				1	5	3
Gestión Documental		5						2	3	
Gestión Financiera		5	8	3				2	13	1
Gestión Jurídica		4						1	3	
Gestión Predial		5	1	2			1	3	2	2
Gestión Social		1		1				1		1
Investigaciones Disciplinarias		2							2	
Seguimiento, Monitoreo y Control		2						1	1	
Servicio Acueducto	1	3	1				1		4	
Servicio Alcantarillado	4	2						2	4	
TOTAL	22	72	32	12	1	1	15	38	72	13

- Perfil de riesgos de corrupción:** Con corte de diciembre de 2021 se publicó en enero de 2022, el Inventario inicial de riesgos de corrupción en la Página Web de la EAAB-ESP, en el enlace del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, teniéndose identificados 38 riesgos de corrupción.

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Tabla 2. Riesgos de Corrupción– Nivel inherente y residual

Proceso	Corrupción	R. Inherente					R. Residual				
		Inaceptable	Importante	Moderado	Bajo	Aceptable	Inaceptable	Importante	Moderado	Bajo	Aceptable
Direccionamiento Estratégico	1		1							1	
Evaluación Independiente	2	1	1					1		1	
Gestión Ambiental	2	1	1					1	1		
Gestión Comercial	1	1								1	
Gestión Contractual	4	1	2	1					1	3	
Gestión de CHE	1		1							1	
Gestión de Comunicaciones	1		1							1	
Gestión de Mantenimiento	1			1						1	
Gestión de Servicios Administrativos	4	1	3					2	1	1	
Gestión de TIC	2		2						1	1	
Gestión del Conocimiento e innovación	0										
Gestión del Talento Humano	3		2	1						3	
Gestión Documental	1		1						1		
Gestión Financiera	7		2	3	2				1	6	
Gestión Jurídica	2		2							2	
Gestión Predial	2		2						1	1	
Gestión Social	1		1						1		
Investigaciones Disciplinarias	1		1							1	
Seguimiento, Monitoreo y Control	0										
Servicio Acueducto	1	1						1			
Servicio Alcantarillado	1	1							1		
TOTAL	38	7	23	6	2	0	0	5	9	24	0

3.1.1. Estado general de los planes de tratamiento de riesgos y sus actividades

Para el último cuatrimestre de 2021, se encontraron 9 planes de tratamiento (7 de riesgos de gestión y 2 de riesgos de corrupción), los cuales comprendían 12 actividades (9 de riesgos de gestión y 3 de riesgos de corrupción). Como resultado del monitoreo realizado por los Analistas de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, 6 acciones quedaron vencidas (50 %), 2 acciones en avance (17%) y 4 acciones cumplidas (33%).

- En cuanto a los planes de tratamiento de riesgos de gestión, se encontraron 7 planes de tratamiento abiertos (5 vencidos), los cuales comprendían 9 actividades en ejecución. Como resultado del monitoreo al cumplimiento de las acciones de tratamiento con corte a 31 de diciembre de 2021, el 45% (4) quedaron vencidas, el 22% (2) en avance y el 33 % (3) cumplidas.

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Tabla 3. Resultado del monitoreo a las actividades de planes de tratamiento de riesgos de gestión
_Corte: 31 de diciembre de 2021

Proceso	Cumplida	En avance	Vencida	Total	Autocontrol III trimestre
Gestión Ambiental		1		1	Si
Gestión de Mantenimiento		1		1	Si
Gestión de Servicios Administrativos	2			2	Si
Gestión de TIC			4	4	No
Gestión Predial	1			1	Si
Total	3	2	4	9	
Participación (%)	33%	22%	45%	100%	

- En cuanto a los planes de tratamiento de riesgos corrupción, se encontraron 2 planes de tratamiento abiertos (2 vencidos), los cuales comprendían 3 actividades en ejecución. Como resultado del monitoreo al cumplimiento de las acciones de tratamiento con corte a 31 de diciembre de 2021, el 67% (2) quedaron vencidas, y el 33 % (1) cumplidas.

Tabla 4. Resultado del monitoreo a las actividades de planes de tratamiento de riesgos de corrupción Corte: 31 de diciembre de 2021

Proceso	Cumplida	Vencida	Total	Autocontrol III trimestre
Gestión Comercial		2	2	Si
Servicio Acueducto	1		1	Si
Total	1	2	3	
Participación (%)	33%	67%	100%	

3.1.2. Estado general del autocontrol de los controles de riesgos de gestión y corrupción

Para el reporte de autocontrol a controles de riesgos de corrupción y de gestión a corte de 31 de diciembre de 2021, la herramienta ARCHER estuvo disponible para que los procesos desarrollaran este ejercicio hasta el 05 y 13 de enero de 2022, respectivamente. En el proceso de validación inicial se identificaron controles sin autocontrol, se emitió la alerta a los procesos para que finalizaran este ejercicio. A la fecha de generación del presente informe, los siguientes procesos tienen controles sin autocontrol en la herramienta ARCHER, a corte de 31 de diciembre de 2021, así mismo el detalle de los controles incluido en el anexo de este informe:

Tabla 5. Controles de riesgos de gestión y corrupción sin reporte en la herramienta ARCHER_III Cuatrimestre de 2021

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Proceso	Riesgos de corrupción	Riesgos de gestión / estratégicos	Total
Gestión Ambiental		1	1
Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo		4	4
Gestión de Comunicaciones*	2		2
Gestión de Servicios Administrativos		3	3
Gestión del Talento Humano		1	1
Gestión Documental		1	1
Gestión Financiera		1	1
Gestión Social*	1		1
Total	3	11	14

*Los procesos Gestión de Comunicaciones y Gestión Social manifestaron tener novedades para el acceso en la herramienta ARCHER, procediendo a remitir el autocontrol y evidencias a la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, el 07 de enero y 13 de enero, respectivamente.

3.1.3. Planes de tratamiento de oportunidades

En la actualidad se está ejecutando una oportunidad que corresponde a la M4MUO1 de incorporación de usuarios en el proceso de Gestión Comercial. El siguiente es el estado de la oportunidad:

Tabla 6. Oportunidad M4MUO1

Oportunidad M4MUO1	Plan de Tratamiento (acciones)	Responsable	Estado
Incorporación de Usuarios - Mercado en crecimiento para los servicios de Acueducto y Alcantarillado. (PESTAL)	1) Implementación de la estrategia Prestación del Servicio , proyectos asociados a los indicadores Incorporación de suscriptores de Acueducto Bogotá e Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario Bogotá . El seguimiento se realizará en el APA.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Abierta

3.1. Materialización de riesgos

A la fecha la Dirección de Gestión Calidad y Procesos ha sido informada sobre la materialización de riesgos en cuatro (4) procesos:

Tabla 7. Riesgos materializados por proceso_III Cuatrimestre de 2021

Proceso	Evento	Descripción
Gestión Ambiental	Incumplimiento en la eliminación de carga meta contaminante a cuerpos de agua asociadas a los requisitos legales del PSMV	Se presentó un incumplimiento al PSMV Bogotá Resolución 03428 de 2017, debido a que no se ejecutaron algunas de las obras de 2018 y 2019 (por diferentes causas) que tenían compromiso de eliminación de la carga para los años 2019 (14 puntos) y 2020 (8 puntos). Por lo cual se presenta una materialización del riesgo que involucra las áreas Gerencia Corporativa de Sistema Maestro, Dirección de Red Troncal y Alcantarillado y las Gerencias de zona de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, y la Gerencia Ambiental.

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Servicio Alcantarillado, Sanitario y Pluvial	Afluente que no cumple con las condiciones requeridas para su tratamiento	El agua residual tratada no cumplió con los parámetros establecidos en la Licencia Ambiental por presentar remoción de DBO5 inferior al 40%, remoción SST inferior al 60%, caudal inferior a 4 m3/s y cumplimiento de la Res. 631 de 2015 inferior al 100%, y se presenta porque las condiciones del canal El Salitre no permiten el arrastre adecuado de los contaminantes, el parámetro de DBO5 no es controlable en un tratamiento primario químicamente asistido y la CAR Cundinamarca se encuentra realizando pruebas de la Fase II con el caudal del interceptor Salitre desde Agosto del año 2020.
Gestión Comercial	Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.	En el año 2021, se han pagado nueve (9) multas por concepto de silencio administrativo positivo notificadas a través de resoluciones sancionatorias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con causales: seis (6) por indebida notificación, dos (2) falta de respuesta, una (1) respuesta extemporánea. En total \$7.961.665: seis del 2018 (\$5.328.256) y tres del 2019 (\$2.633.409).
Gestión Talento Humano	Incumplimiento de los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo que atenten contra la vida del trabajador o afecten gravemente sus condiciones de salud.	Incremento de accidentes graves en seguridad vial que afecten la prestación del servicio y la condición de salud del trabajador.

3.2. Divulgación y capacitación

- El 15 de septiembre de 2021, se realizó sensibilización sobre los temas transversales del SUG en la que se presentó la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades y los principales aspectos de la Metodología de administración de riesgos y oportunidades.
- Por otra parte, la política se encuentra disponible para consulta de los colaboradores de la EAAB y de los grupos de interés en la Página web de la entidad, en el enlace [Ley de Transparencia / Planeación/ Políticas, lineamientos y manuales / Políticas](#).
- De la misma manera se encuentra disponible en la Página Web de la Empresa, el inventario inicial de riesgos de corrupción publicado a 31 de diciembre de 2021 y los puntos de autocontrol periódicos, en el enlace [Ley de Transparencia / Planeación/ Políticas, lineamientos y manuales /Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano/2021/Riesgos de Corrupción](#).

3.3. Política de riesgos y oportunidades

La Política de administración de riesgos y oportunidades, fue revisada en mayo de 2020 por la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos y la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, en esta revisión se actualizó de manera general el alcance, directrices, normativa y sección de roles y responsabilidades del documento, aclarando que se mantuvo la descripción de la declaración de compromiso de la política:

“Política de Administración de Riesgos y Oportunidades

En la EAAB-ESP nos comprometemos a:

- Realizar una efectiva administración de los riesgos y las oportunidades definiendo directrices y responsabilidades para los procesos y colaboradores durante las etapas de establecimiento del contexto, identificación, análisis y valoración, evaluación y tratamiento y monitoreo.*

INFORME GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- *Ejecutar acciones para llevar los riesgos a un nivel aceptable, y generar valor aprovechando las oportunidades, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; cumplir los objetivos estratégicos y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.*
- *Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y promover conductas íntegras para proteger los recursos públicos y la imagen corporativa”.*

El 29 de octubre de 2020 en la sesión ordinaria No. 2608 de la Junta Directiva en el desarrollo del punto 3.5, el Gerente Corporativo de Planeamiento y Control de la Empresa, Álvaro Narváez Fuentes, presentó ante los miembros de la Junta Directiva el Plan General Estratégico 2020 – 2024 y las políticas corporativas de la EAAB-ESP, dentro de las cuales se encuentra la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades y la del Sistema Único de Gestión (SUG), los cuales fueron aprobados por unanimidad, considerando la incorporación de las recomendaciones efectuadas en la sesión.

4. CONCLUSIONES

4.1. Requerimiento a los procesos

- 6 de las 12 actividades se encuentran con un vencimiento superior a 90 días que fueron informadas al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI).

4.2. Recomendaciones a los procesos

- Se recomienda a los procesos que los reportes de autocontrol se realicen de manera oportuna, considerando que el aplicativo ARCHER luego de terminar el monitoreo a los planes de tratamiento, queda disponible para realizar cualquier autocontrol en términos de reportar el cumplimiento de alguna actividad.
- Es importante especificar en el autocontrol cuándo las evidencias aportadas corresponden a una muestra. Asimismo, se recomienda que las evidencias concuerden con lo indicado en el campo “Medio de verificación / Evidencia”.
- Con relación al estado de avance de las actividades verificadas en este monitoreo, los procesos deben revisar las observaciones realizadas por los analistas de la Dirección de Gestión Calidad y Procesos y adelantar las gestiones correspondientes para avanzar en el desarrollo de las actividades conforme a los medios de verificación.
- Con relación a los planes de tratamiento finalizados, el proceso debe revisar la incidencia que tiene el cierre de las acciones, en términos de fortalecer los controles existentes o la creación de nuevos controles, lo anterior en el marco de la actualización de las Matrices de Riesgos, que se viene desarrollando en la empresa.

Elabora,

MILLER GERMAN GUERRERO ARDILA

Firmado por MILLER GERMAN GUERRERO ARDILA
Miller Germán Guerrero Ardila
Contratista DGCYP
C.C. 13.851.716

Revisa y aprueba,



Firmado por FERNANDO CASTRO CORAL
VoBo. Fernando Castro Coral
Director Gestión Calidad y Procesos
Registro 38002622

Anexo: Actividades vencidas Plan de mejoramiento y Plan de tratamiento vencidas corte 31 de diciembre de 2021