



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO: Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando

RESPONSABLE: Jefe Gestión Comercial

Fecha de actualización: 04-11-2019

1. IDENTIFICACION DEL (Matriz de Vulnerabi				
N°	OBJETIVO ESTRATEGICO	PARTES INTERESADAS	(1) CONTEXTO ESTRATEGICO (Eventos, Condiciones o Situaciones)	(2) CAUSAS (Asociadas al Factor Generador)
1			CONTEXTO INTERNO: PROCESOS	Continuidad del servicio
			CONTEXTO INTERNO: PROCESOS	Facturacion de altos consumo
			CONTEXTO INTERNO: PROCESOS	Facturacion de consumo en predio desocupado
			CONTEXTO EXTERNO: COMUNICACIÓN EXTERNA	Suspensión del servicio, sin aviso oportuno a la ciudadanía
			CONTEXTO DEL PROCESO: PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Informacion de los usuarios desactualizada

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS GESTION COMERCIAL	FO-GE-30
	VERSION: 02- 04-10-2019
	PAGINA: 1 DE 1

o oportuna atención a las necesidades de los clientes y una micromedición efectiva.

RIESGO (Identidad)			
(3) RIESGOS (Inventario)	(4) DESCRIPCIÓN	(5) CONSECUENCIAS POTENCIALES	(6) TIPO DE RIESGO
Insatisfacción de los usuarios por la prestación del servicio y Demora en la atención de los usuarios y sus solicitudes	Este riesgo se presenta cuando los usuarios presentan quejas por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y Demora en la atención de los usuarios y sus solicitudes	Disminución de los ingresos corrientes de la empresa	Operativo
		Incremento de los reclamos de los usuarios	
		* Pérdida de imagen, creabilidad y confianza.	
		Incumplimiento de las metas institucionales	
		Generación de facturas con información correcta	

2. ANÁLISIS DE RIESGO	
(7) CALIFICACIÓN DEL RIESGO ANTES DE CONTROLES	
PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)
Casi seguro	Moderado

		(13) CALIFICACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DE CONTROLES		(17) ACCIONES	(18) RESPONSABLES	(19) CRONOGRAMA
DE LOS CONTROLES	PROBABILIDAD (Frecuencia de Ocurrencia)	IMPACTO (Consecuencia)	ZONA DE RIESGO			FECHA INICIO
HAN SIDO EFECTIVOS PARA MINIMIZAR EL RIESGO?						
X	2. Probable	Moderado	Alta	Medición de la satisfacción de los usuarios a través de las brigadas y la sala de atención al usuario	Jefe de Atención al usuario	Noviembre de 2019
				Revisión previas	Jefe de división de facturación	Noviembre de 2019
				Instalación de medidores	jefe de División de pérdidas	Noviembre de 2019
				Implementar plan de comunicación interna	Jefe de Sección de comunicaciones	Noviembre de 2019
				Actualización de catastro con el colaborador empresarial		Noviembre de 2019

		5. COMUNICACIÓN Y CONSULTA	
(19) PROGRAMA	(20) INDICADORES	(21) MONITOREO	
		AUTOEVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FECHA FINALIZACIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Julio de 2020	Nivel de satisfacción		
Julio de 2020	# de Facturas liquidadas / # de Pagos hechos y cuentas por pagar.		
Julio de 2020	N° de micromedidores instalados/N° de micromedidores por instalar		
Julio de 2020			
Julio de 2020			

2	GESTION COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE MAXIMIZAR LOS INGRESOS	Junta Directiva usuarios Clientes Contraloría municipal Alcaldía municipal Superintendencia de servicios públicos Comunidad Funcionarios	CONTEXTO DEL PROCESO: PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Falta de personal, Falta de planificación, daños del equipo de computo o de impresión
			CONTEXTO DEL PROCESO: PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Base de datos incompleta
3			CONTEXTO DEL PROCESO	Gestión de cobro inoportuno de la cartera
			CONTEXTO EXTERNO: SOCIALES	Cultura de pago de los usuarios
4			CONTEXTO DEL PROCESO: PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Deficiente depuración de la cartera No cumplimiento de las políticas para la recuperación de cartera.
			CONTEXTO INTERNO: PROCESOS	Error en la toma de lectura
			CONTEXTO INTERNO: PROCESOS	Micro medidores fuera de funcionamiento.Prestacion sin medidor
			CONTEXTO INTERNO: PROCESOS	Medidor de difícil acceso
			CONTEXTO INTERNO: TECNOLOGIAS	daño o error en la terminal para la captura de datos.
			5	CONTEXTO DEL PROCESO: PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
CONTEXTO INTERNO: TECNOLOGIAS				Fraude de los usuarios
CONTEXTO INTERNO: TECNOLOGIAS				Medidor de difícil acceso
CONTEXTO INTERNO: TECNOLOGIAS	Deficiente micromedición del consumo de servicios de usuarios			
6	CONTEXTO INTERNO: PERSONAL	Disposición de los responsables		

Desactualización del catastro de usuarios	Este riesgo se presenta cuando no se tiene la información actualizada y clara sobre el número de usuarios reales y potenciales del servicio	Ineficiencia en el cobro de la cartera	Operativo
		Sanciones por parte de la superintendencia	
Preescripción de la cartera	Este riesgo se presenta cuando la cartera prescribe por omisión de cobro en el tiempo legal.	Disminución de los ingresos por la prestación del servicio	Cumplimiento
		Afectación contable y financiera	
		Sanciones por parte de la superintendencia	
Errores en de la liquidación de facturas en lo relacionado con el consumo y los datos registrados en la factura.	Este riesgo se presenta cuando se hace un facturación inadecuada del consumo de los usuarios por errores en la toma de lectura, acceso a los medidores	Reproceso, aumento de carga laboral	Operativo
		Riesgo de sanciones por parte de la SSPD. Retrasos en la emisión de facturación, en el recaudo.	
		Incremento de los reclamos de los usuarios	
		Incremento de los costos de impuestos	
Aumento de las pérdidas comerciales	Este riesgo se presenta cuando se da pérdidas en la contabilización y valor dejados de facturar a los usuarios	Disminución de los ingresos por la prestación del servicio	Operativo
		Pérdida de dinero por uso del agua	
		Incremento de los reclamos de los usuarios	
		Sanciones legales	
Cargue inoportuno de la información el SUI	Este riesgo se presenta cuando no se carga información oportuna al sistema de información SUI de la superintendencia de	Reproceso, aumento de carga laboral	Cumplimiento

Casi seguro	Moderado
4. Posible	Alto
Casi seguro	Moderado
Casi seguro	Moderado
3. Posible	alto

Extrema		X	Incorporación de nuevos usuarios con documentación completa	x		x	x
Alto		x	Reporte de cartera	x		x	x
			Financiación de las deudas				
Extrema	Evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo.	x	Realizar precritica acompañado con visitas previas	X		X	X
			Instalacion de medidores al 100% de los usuarios				
			Depuracion de usuarios inexistentes				
Extrema		X	Instalacion de medidores al 100% de los usuarios	X		X	X
			Verificacion de acometidas y fraudes comerciales, altos consumidores				
Alto		X	reporte de formularios al SUI	X		X	X

x	2. Probable	Moderado	Alto	Incorporación de nuevos usuarios con documentación completa	Jefe de División de Facturación	Noviembre de 2019
				Actualización permanente		Noviembre de 2019
x	3. Posible	Moderado	Alto	Implementación del cobro coactivo	Jefe de sección de cartera	Noviembre de 2019
				Incremento de las suspensiones y cortes		Noviembre de 2019
				Normalización de usuarios		Noviembre de 2019
X	Casi seguro	Moderado	Extrema	Realizar precritica acompañado con visitas previas	Jefe de División de Facturación	Noviembre de 2019
				Instalación de medidores al 100% de los usuarios		Noviembre de 2019
				Depuración de usuarios inexistentes		Noviembre de 2019
				mejorar el proceso de lectura y reparto de la facturación, Adquirir equipos con mayor tecnología (TPL)		Noviembre de 2019
X	2. Probable	Moderado	Alto	Instalación de medidores al 100% de los usuarios	Jefe de División de pérdidas comerciales	Noviembre de 2019
				Instalación de macromedidores en la planta de tratamiento		Noviembre de 2019
				Verificación de acometidas y fraudes comerciales, altos consumidores		Noviembre de 2019
				Verificación y corrección de acometidas fraudulentas		Noviembre de 2019
X	3. Posible	alto	Alto	Realizar verificación de los información necesaria para realizar el cargue de los formularios	Jefe de gestión comercial	Noviembre de 2019

Julio de 2020	N° de usuarios actualizados/N° de usuarios por actualizar		
Julio de 2020			
Julio de 2020	Total cartera recaudada/Total de cartera por recaudar		
Julio de 2020			
Julio de 2020	# de Facturas liquidadas / # de Pagos hechos y cuentas por pagar		
Julio de 2020			
Julio de 2020			
Julio de 2020			
Julio de 2020	% de disminucion de las perdidas comerciales		
Julio de 2020			
Julio de 2020			
Julio de 2020			
Julio de 2020	N° de formatos cargados del SUI / N° de formatos por cargar		

Casi seguro	Moderado

Alto	X		Seguimiento a las PQR	X		X	X
			Compromiso departamento comercial a los siete dias				

				Diligencia en el cargue de los formularios		Noviembre de 2019
X	Casi seguro	Moderado	Alto	Actualizar el procedimiento	Jefe de División de PQR	Noviembre de 2019
				Contestación en los términos (7) días control y seguimiento de los términos		Noviembre de 2019

Julio de 2020	del SUI		
Julio de 2020	Nº de PQRS recibidas / Nº de PQRS respuesta dentro de los términos de ley		
Julio de 2020			

