EMPRESA PÚBLICA DE COMUNICACIÓN S.A.	**MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**	**CODIGO: PDE-F419**
		VERSION:0
		FECHA: 27/05/2021

Fecha de Actualización: 21 de Abril 2023

1 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad. Rol principal: diseñar, implementar y monitorear los controles y gestionar de manera directa en el día a día los riesgos de la entidad. Así mismo, orientar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar que sean compatibles con las metas y objetivos de la entidad y emprender las acciones de mejoramiento para su logro.

2 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los servidores que tienen responsabilidades directas en el monitoreo y evaluación de los controles y la gestión del riesgo: (jefes de planación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, coordinadores de otros sistemas de gestión de la entidad, comité de riesgos (donde existan), comité de contratación, entre otros. Rol principal: monitorear la gestión de riesgo y control ejecutada por la primera línea de defensa, complementando su trabajo.

3 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de la oficina de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces.
El rol principal: proporcionar un aseguramiento basado en el más alto nivel de independencia y objetividad sobre la efectividad del S.C.I.
El alcance de este aseguramiento, a través de la auditoría interna cubre todos los componentes del S.C.I.

Identificación del riesgo											Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles									Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción y seguimiento a controles						SEGUIMIENTO POR PARTE DE CONTROL INTERNO			VALOR DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD IMPACTADO				
																				Atributos																			SEGUIMIENTO							
Proceso	Objetivo	Alcance	Dirección	Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual en %	%	Impacto Residual	%	Zona de Riesgo Pre-R	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	INFORME PRIMER SEGUIMIENTO Con corte al 30 de abril.	INFORME SEGUNDO SEGUIMIENTO Con corte al 31 de agosto.	INFORME TERCER SEGUIMIENTO Con corte al 31 de diciembre.	HONESTIDAD	RESPETO	COMPROMISO	SOLIDARIDAD	JUSTICIA
Servicio al Cliente	**Gestionar los requisitos los formulados por las partes interesadas, para satisfacer su necesidad, a través de la información, la atención de quejas y reclamos, la participación ciudadana, la responsabilidad social y el clima de confianza, desde la toma de conocer el propósito de la entidad en cuanto de dar cumplido a los requisitos de los ciudadanos y partes interesadas, hasta la medición de la satisfacción de los mismos, con el fin de lograr un servicio eficaz y eficiente en el marco de la Misionalidad de la Empresa.**	**Desde la plan Estratégico y desarrollo por la de la atención de las necesidades y requerimientos formulados por las partes interesadas, hasta la medición de la satisfacción de los mismos, con el fin de lograr un servicio eficaz y eficiente en el marco de la Misionalidad de la Empresa.**	**Dirección de Servicio al Cliente**	1	Económico	Sanción por ente regulador	Respuestas extemporáneas o sin el cumplimiento de requisitos de ley	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones por parte del ente regulador debido a respuestas extemporáneas o el cumplimiento de requisitos de ley por falta de conocimiento y apropiación del procedimiento y herramienta para la gestión de PQRSD	Usuarios, Productos y Prácticas	1301	**Alta**	80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	**Moderado**	60%	**Alto**	1	El administrador de PQRSD verifica diariamente la solicitud radicada para dar trámite según competencia de la PQRSD a través del análisis y asignación al responsable de la respuesta, dependiendo de la área o fondo. Esta es remitida por el sistema de radicación para dar trámite, de acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envió de respuestas a PQRSD	Probabilidad	Preventivo	Mensual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	48,0%	**Media**	48%	**Moderado**	60%	**Moderado**	Reducir (mitigar)	Actualizar versión sistema de información para el control de recepción, seguimiento y envió de respuestas de PQRSD	Dirección de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso		x		x	x	x
																	2	El Director del área valida cada vez que se requiera, la información contenida en el informe de PQRSD generado por el sistema y el usuario responsable de la respectiva dependencia; una vez validada la información y posibles anexos, da la aprobación y se remite nuevamente al gestor, para respuesta al peticionario con radicado de salida. En caso, de que la respuesta no cumpla con los criterios establecidos, el Director del área realiza solicitud de ajuste del informe a través de correo, de acuerdo al procedimiento control de recepción, elaboración y envió de respuestas a PQRSD	Probabilidad	Detectivo	Mensual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	33,6%	**Bajo**	33,6%	**Moderado**	60%	**Moderado**	Reducir (mitigar)	1. Campaña de apropiación "Respuesta PQRSD" 2. Capacitación gestor de respuesta PQRSD. 3. Alertas de vencimiento de respuesta PQRSD	Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso		x		x	x	x
				2	Reputacional	Pérdida de confianza institucional	Falta de información veraz, pertinente, oportuna	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza institucional debido a la inexactitud y falta de veracidad en la comunicación y publicación de información a los grupos de interés	Usuarios, Productos y Prácticas	1021	**Alta**	80%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	**Mayor**	80%	**Alto**	1	El gestor de comunicaciones de la Dirección de Servicio al Cliente verifica cada vez que se requiera, la pieza gráfica de la información informativa adjunta a la Dirección de Servicio al Cliente, se encuentra debidamente diligenciada y aprobada por el responsable de la información, si la solicitud cumple, es registrada en la hoja de control de eventos informativos y se asigna al equipo de productores multimedia para realización audiovisual.	Probabilidad	Preventivo	Mensual	40%	Sin Documentar	Continua	Con Registro	48,0%	**Media**	48%	**Mayor**	80%	**Alto**	Reducir (mitigar)	1. Estructurar el procedimiento de realización audiovisual 2. Revisar y en caso que se requiera, ajustar formato solicitud de eventos informativos	Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso				x	x	
																	2	El líder de comunicaciones valida y aprueba cada vez que se requiera, la pieza elaborada por el equipo de productores multimedia de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen, si la pieza gráfica no cumple, se devuelve al profesional para realizar ajustes. Posteriormente se envía para aprobación del subdirector Local	Probabilidad	Preventivo	Mensual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	28,8%	**Bajo**	28,8%	**Mayor**	80%	**Alto**	Reducir (mitigar)	1. Revisar y en caso que se requiera, ajustar el Manual de Imagen	Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso	Esta información se encuentra publicada en el siguiente link: https://epc.com.co/mapeo-de-conformidad/	x		x		
																	3	El Director del área valida cada vez que se requiera, la pieza gráfica producida por la Dirección de Servicio al cliente y una vez recibida la aprobación por parte del responsable de la información, si la pieza aprobada y remite a la líder de comunicaciones para publicación en los medios oficiales de comunicación. La líder de comunicaciones registra los enlaces en la hoja de control de eventos informativos	Probabilidad	Preventivo	Mensual	40%	Sin Documentar	Continua	Con Registro	17,3%	**Muy Bajo**	17%	**Mayor**	80%	**Alto**	Reducir (mitigar)	1. Estructurar hoja de control de eventos informativos y realización audiovisual	Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso		x		x		
				3	Reputacional	Negación por parte de la comunidad al desarrollo de una obra	Inexistencia de acompañamiento social en la estructuración, diseño y ejecución de los proyectos	Posibilidad de afectación reputacional por negación de la comunidad al desarrollo de una obra debido a la inexistencia de acompañamiento social a la estructuración, diseño y ejecución de los proyectos	Ejecución y Administración de Procesos	250	**Media**	60%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	**Mayor**	80%	**Alto**	1	La trabajadora social de la Dirección de Servicio al cliente verifica en cada proyecto de prefinanciación el Análisis del ASU (Administración Impuestos y Utilidades) presentado por la consultoría y remitido por la Dirección de operaciones y proyectos especiales, si dentro de los gastos generales de mano de obra y gastos de oficina, incluye el componente de acompañamiento social y la realización de talleres de acuerdo a la Guía de Intervención social. En caso que no se cuente con la presupuestación de un profesional social, se solicita a través de comunicación interna la vinculación respectiva.	Probabilidad	Preventivo	Mensual	40%	Documentado	Continua	Sin Registro	36,0%	**Bajo**	36%	**Mayor**	80%	**Alto**	Reducir (mitigar)	1. Estructurar propuesta para el ajuste de Procedimiento de gestión de proyectos y formato GP-F891 para incluir veto bueno del componente social a los proyectos	Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso				x		
																	2	La trabajadora social de la Dirección de Servicio al cliente verifica en la etapa de invención de cada proyecto, la vinculación de profesionales sociales del área contratista o convenio establecido para la ejecución del contrato o convenio establecido para la ejecución de la obra y en caso de no evidenciar el profesional social, notifica a la Dirección de Interventoría y Subgerencia Técnica la inexistencia de acompañamiento social en la obra.	Probabilidad	Detectivo	Mensual	30%	Sin Documentar	Continua	Sin Registro	25,2%	**Bajo**	25,2%	**Mayor**	80%	**Alto**	Reducir (mitigar)	1. Estructurar propuesta para el ajuste de Procedimiento de gestión contractual y formato GC-F301 para la inclusión del profesionales sociales en la solicitud de contratación y estudios previos para la adecuada implementación de la Guía de Intervención Social 2. Diseñar una estrategia comunicativa en la que se explique la importancia de la vinculación de profesionales sociales en las obras que no ameritan para el sector de obras civiles, o convenios tipos	Dirección de Servicio al Cliente	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre		En curso				x	x	

	MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	**CODIGO: PDE-F419**
		VERSION:0
		FECHA: 27/05/2021

Fecha de Actualización: 21 de Abril 2023

1 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad. Rol principal: diseñar, implementar y monitorear los controles y gestionar de manera directa en el día a día los riesgos de la entidad.
Así mismo, orientar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar que sean compatibles con las metas y objetivos de la entidad y emprender las acciones de mejoramiento para su logro.

2 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los servidores que tienen responsabilidades directas en el monitoreo y evaluación de los controles y la gestión del riesgo: Jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, coordinadores de otros sistemas de gestión de la entidad, comité de riesgos (donde existan), comité de contratación, entre otros. Rol principal: monitorear la gestión de riesgo y control ejecutada por la primera línea de defensa, complementando su trabajo.

3 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de la oficina de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces.
El rol principal: proporcionar un aseguramiento basado en el más alto nivel de independencia y objetividad sobre la efectividad del S.C.I.
El alcance de este aseguramiento, a través de la auditoría interna cubre todos los componentes del S.C.I.

Identificación del riesgo										Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción y seguimiento a controles						SEGUIMIENTO POR PARTE DE CONTROL INTERNO			VALOR DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD IMPACTADO				
																			Atributos																		SEGUIMIENTO							
Proceso	Objetivo	Alcance	Dirección	Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	INFORME PRIMER SEGUIMIENTO Con corte al 30 de abril.	INFORME SEGUNDO SEGUIMIENTO Con corte al 31 de agosto.	INFORME TERCER SEGUIMIENTO Con corte al 31 de diciembre.	HONESTIDAD	RESPETO	COMPROMISO	DILIGENCIA	JUSTICIA

	MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	**CODIGO: PDE-F419**
		VERSION:0
		FECHA: 27/05/2021

Fecha de Actualización: 21 de Abril 2023

1 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad. Rol principal: diseñar, implementar y monitorear los controles y gestionar de manera directa en el día a día los riesgos de la entidad.
Así mismo, orientar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar que sean compatibles con las metas y objetivos de la entidad y emprender las acciones de mejoramiento para su logro.

2 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los servidores que tienen responsabilidades directas en el monitoreo y evaluación de los controles y la gestión del riesgo: Jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, coordinadores de otros sistemas de gestión de la entidad, comités de riesgos (donde existan), comités de contratación, entre otros. Rol principal: monitorear la gestión de riesgo y control ejecutada por la primera línea de defensa, complementando su trabajo.

3 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de la oficina de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces.
El rol principal: proporcionar un aseguramiento basado en el más alto nivel de independencia y objetividad sobre la efectividad del S.C.I.
El alcance de este aseguramiento, a través de la auditoría interna cubre todos los componentes del S.C.I.

Identificación del riesgo										Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual						Plan de Acción y seguimiento a controles						SEGUIMIENTO POR PARTE DE CONTROL INTERNO			VALOR DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD IMPACTADO				
																			Atributos																		SEGUIMIENTO							
Proceso	Objetivo	Alcance	Dependencia	Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de Impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual	Probabilidad Residual de la Afectad	%	Impacto Residual	%	Zona de Riesgo Pre d	Tratamiento	Plan de Acción	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Seguimiento	Estado	INFORME PRIMER SEGUIMIENTO Con corte al 30 de abril.	INFORME SEGUNDO SEGUIMIENTO Con corte al 31 de agosto.	INFORME TERCER SEGUIMIENTO Con corte al 31 de diciembre.	HONESTIDAD	RESPETO	COMPROMISO	SOLIDARIDAD	JUSTICIA

Nota: La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede tener el riesgo 100 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.

Fuente: Adaptado de Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.