

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** Incrementar la credibilidad y confianza de nuestros clientes.  
Incrementar la comercialización de productos y servicios.  
Fortalecer la gestión integral de la Entidad.

**OBJETIVO PROCESO:** Dirigir y gestionar el mercadeo, las comunicaciones y PQRS a través del desarrollo de estrategias y herramientas efectivas que permitan el fortalecimiento con el cliente y partes interesadas, así como el crecimiento y posicionamiento del Fondo Rotatorio de la Policía.

| CONTEXTO ESTRATÉGICO                                       |   | IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO    |  |  |  | ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO INICIAL (Inherente)    |              | DISEÑO DE CONTROLES  |   |  |  | ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES |   |                       |                                |                              |                                   | ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO FINAL (Residual) |                                   | SEGUIMIENTO Y REVISIÓN   |  |              |           |                |                                      |              |   |   |
|--|---|------------------------------|--|--|--|---|--------------|--|---|--|--|------------------------------------|---|-----------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------|--|--------------|-----------|----------------|--------------------------------------|--------------|---|---|
| FACTOR EXTERNO (AMENAZA)                                   | FACTOR INTERNO (DEBILIDAD)  | No.                          | DESCRIPCIÓN CORRUPTION   | CAUSAS   | CONSECUENCIAS O EFECTOS POTENCIALES  | PROBABILIDAD  | IMPACTO      | ACTIVIDAD DE CONTROL   | CLASE DE CONTROL (PREVENTIVO o DETECTIVO) | FECHA INICIAL  | FECHA FINAL  | CALIFICACIÓN DISEÑO DEL CONTROL    |   | EJECUCIÓN DEL CONTROL | SOLIDEZ INDIVIDUAL DEL CONTROL |                              | SOLIDEZ DEL CONJUNTO DE CONTROLES |   | CALIFICACIÓN DESPUÉS DE CONTROLES |                          | OPCIONES DE TRATAMIENTO                    |              | INDICADOR | PERIODICIDAD   | DESCRIPCIÓN SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN | RESPONSABLE  |   |   |
|  |   |                              | NOMBRE DEL RIESGO  | DESCRIPCIÓN CORRUPTION   | CAUSAS   | CONSECUENCIAS O EFECTOS POTENCIALES                     | PROBABILIDAD | IMPACTO  | ACTIVIDAD DE CONTROL                      | CLASE DE CONTROL (PREVENTIVO o DETECTIVO)                        | FECHA INICIAL  | FECHA FINAL                        | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                                 | VALOR                 | TOTAL                          | CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN | CALIFICACIÓN SOLIDEZ              | TOTAL SOLIDEZ INDIVIDUAL                          | PROMEDIO CONTROL INDIVIDUAL       | PROMEDIO TOTAL CONTROLES | CALIFICACIÓN SOLIDEZ CONJUNTO DE CONTROLES | PROBABILIDAD | IMPACTO   | ZONA DE RIESGO | INDICADOR                            | PERIODICIDAD | DESCRIPCIÓN SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN  | RESPONSABLE                                 |
| Demandas que afecten e impacten en la imagen de la entidad | Falta de seguimiento y ausencia de control al cumplimiento de las PQRS, por los responsables. | 1                            | Incumplimiento a los términos de ley para dar las respuestas a las solicitudes (PQRS) interpuestas por clientes y partes interesadas, para beneficio propio o de un tercero que afecten el buen desarrollo e imagen de la entidad. | Falta de seguimiento y control de los responsables de brindar las respuestas a las PQRS, asignadas que ingresan al FORPO | La apertura de procesos disciplinarios contra los servidores públicos; Desfavorecimiento en la imagen institucional. | 4   | 5            | <p>PROPÓSITO DEL CONTROL: Dilucidar la normalidad vigente referente a los temas de PQRS.</p> <p>COMO: Socializar a todo el personal responsable de las respuestas de las porfs.</p> <p>PERIODICIDAD DE APLICACIÓN: Trimestral</p> <p>QUIEN EJECUTA: Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones y funcionarios responsables del seguimiento de las P.Q.R.S</p> <p>REGISTRO: Acta de socialización</p>              | Preventivo                                | 01/02/2022<br>03/04/2022<br>05/07/2022<br>04/10/2022             | 04/04/2022<br>04/07/2022<br>03/10/2022<br>28/12/2022 |                                    | ¿Asignación del responsable? Asignado (15)              | 15                    | 95                             | Moderado                     | Moderado                          | 50  | 72.5                              | 72.5                     | Moderado                                   | 3            | 5         | Externo        | Registrar                            | N/A          | En autoevaluación y revisión por dirección se determina la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, si fue materializado en el periodo, si es necesario se abre investigación disciplinarias. | Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones |
|  |   |                              |  |  |  |   |              |  |   |  |  |                                    | ¿Segregación y autoridad del responsable? Adecuado (15) | 15                    |                                |                              |                                   |   |                                   |                          |  |              |           |                |                                      |              |   |   |
|  |   |                              |  |  |  |   |              | <p>PROPÓSITO DEL CONTROL: Identificar a tiempo el cumplimiento de los tiempos establecidos para las respuestas de las P.Q.R.S.</p> <p>COMO: Realizar seguimiento a las P.Q.R.S. alegadas.</p> <p>PERIODICIDAD DE APLICACIÓN: Trimestral</p> <p>QUIEN EJECUTA: Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones y funcionarios responsables del seguimiento de las P.Q.R.S.</p> <p>REGISTRO: Informe de seguimiento.</p> | Detectivo                                 | 01/02/2022<br>15/04/2022<br>15/07/2022<br>14/10/2022             | 15/04/2022<br>13/07/2022<br>14/10/2022<br>13/01/2023 |                                    | ¿Asignación del responsable? Asignado (15)              | 15                    | 95                             | Fuerte                       | Fuerte                            | 50  | 72.5                              | 72.5                     | Moderado                                   | 3            | 5         | Externo        | Registrar                            | N/A          | En autoevaluación y revisión por dirección se determina la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, si fue materializado en el periodo, si es necesario se abre investigación disciplinarias. | Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones |
| ¿Segregación y autoridad del responsable? Adecuado (15)    | 15  | ¿Periodicidad? Oportuno (15) | 15   | ¿Propósito? Prevenir (15) o Detectar (10)  | 10   | ¿Cómo se realiza la actividad de control? Contable (15) | 15           | ¿Qué pasa con las observaciones o desviaciones? Se investigan y resuelven (15)   | 15  | ¿Evidencia ejecución del Control? Completa (10) o Incompleta (5) | 10   |                                    |   |                       |                                |                              |                                   |   |                                   |                          |  |              |           |                |                                      |              |   |   |

Firmas:

*[Firma]*  
AFSD VENNY LUGERO GONCALO BETANCUR  
Funcionario Grupo Mercadeo y Comunicaciones

*[Firma]*  
FRSD WILSON GARCIA PEREZ  
Funcionario Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
Elaboro

*[Firma]*  
MAYOR EDWARD MAURICIO DAVILA SANCHEZ  
Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)  
Vo. Bo.

*[Firma]*  
Ternero BRIGIDA MARCELA PEREZ VILLIDO  
Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)  
Revisó

*[Firma]*  
Coronel HENRY MARTIN SOLOZANO  
Subdirector Operativo  
Revisó

*[Firma]*  
Coronel DIDIER ALBERTO ESTRADA ALVAREZ  
Director General  
Aprobó