

Código:GE-FR-013
Vigente a partir de: 16/10/2024
Versión: 1



INFORME EJECUTIVO

INFORME EN TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE VALOR E INTERÉS (CLIENTE) 2025.

Fecha: 21 AGOSTO 2025



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME EJECUTIVO

1. OBJETIVO

2. CONTENIDO

3. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES



INFORME EJECUTIVO

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al desarrollar las actividades para fortalecer los conocimientos y competencias de los funcionarios de la entidad en temas relacionados con atención a los grupos de valor en interés (Cliente), del (I) semestre del 2025, mediante encuesta utilizando el código QR y generando el siguiente contenido al respecto

2. CONTENIDO

➤ Tabla base presentación de la encuesta:

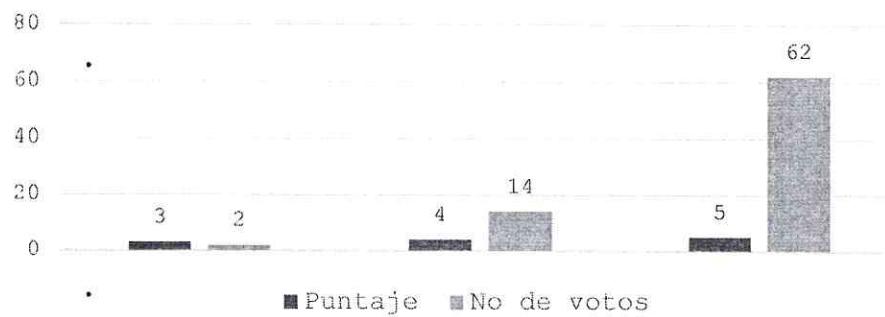


FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME EJECUTIVO

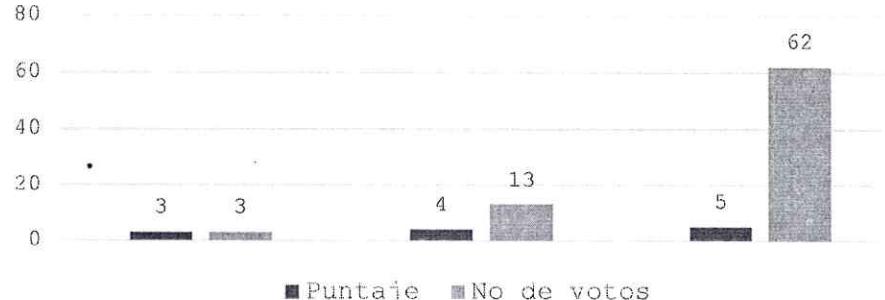
- Sobre la pregunta si se atendió oportunamente sus solicitudes y/o requerimientos, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación, dentro del Excel compartido por la jefatura de comunicaciones del grupo que respondieron en la encuesta, se evidencia que de los 79 usuarios (100%), 62 de ellos (78%), están satisfechos de la atención dada por los funcionarios y 3% no recibieron la atención debida.

• ¿El personal del equipo contractual
atendió oportunamente sus solicitudes y/o
requerimientos (modificación, prorroga,
aclaración adición, entre otros)?
Califique de 1 a 5 su nivel de
satisfacción ...



- La pregunta sobre si atendió un trato amable y disposición para cooperar, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación se evidencia que de los 79 usuarios (100%), 62 de ellos (78%), están satisfechos de la atención dada por los funcionarios y 4% no recibieron un trato amable sus solicitudes.

• ¿Los funcionarios le brindaron un trato
amable y disposición para colaborar en el
desarrollo de la necesidad de su
unidad? Califique de 1 a 5 su nivel de
satisfacción siendo 5 la calificación más
...



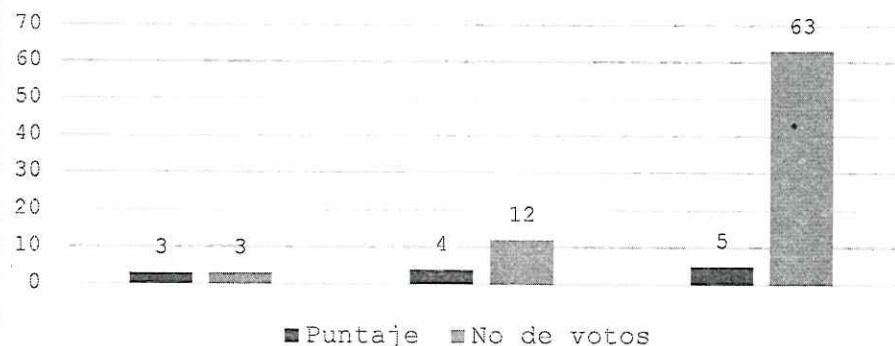


FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME EJECUTIVO

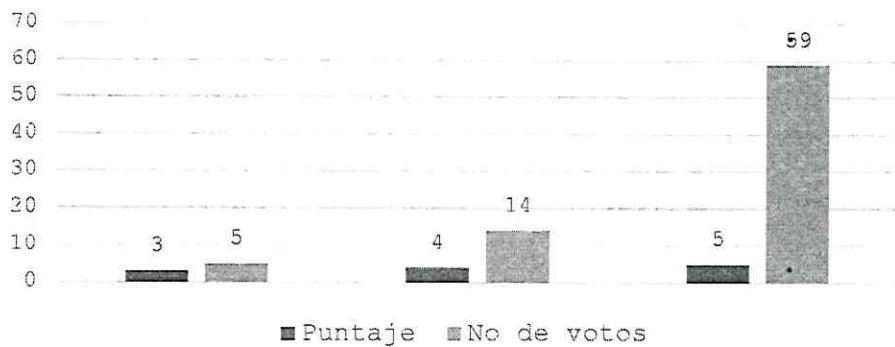
- La pregunta sobre la asesoría brindada, seguimiento y control, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación, se evidencia que de los 79 usuarios (100%), 63 de ellos (80%), están satisfechos de la atención dada por los funcionarios y 4% no recibieron la asesoría correspondiente al seguimiento y control.

¿Cómo le pareció la asesoría brindada por los funcionarios de seguimiento y control, para el diligenciamiento de los informes de supervisión cumpliendo los lineamientos exigidos dentro de las obli...



- La pregunta sobre el tiempo de la respuesta para la revisión y aprobación de los informes de supervisión, siendo la medida cuantitativa el uno como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación se evidencia que de los 79 usuarios (100%), 59 de ellos (74,6%), están satisfechos de la supervisión oportuna y el 6% no.

¿El tiempo de respuesta para la revisión y aprobación de los informes de supervisión fue oportuno? Califique de 1 a 5 siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

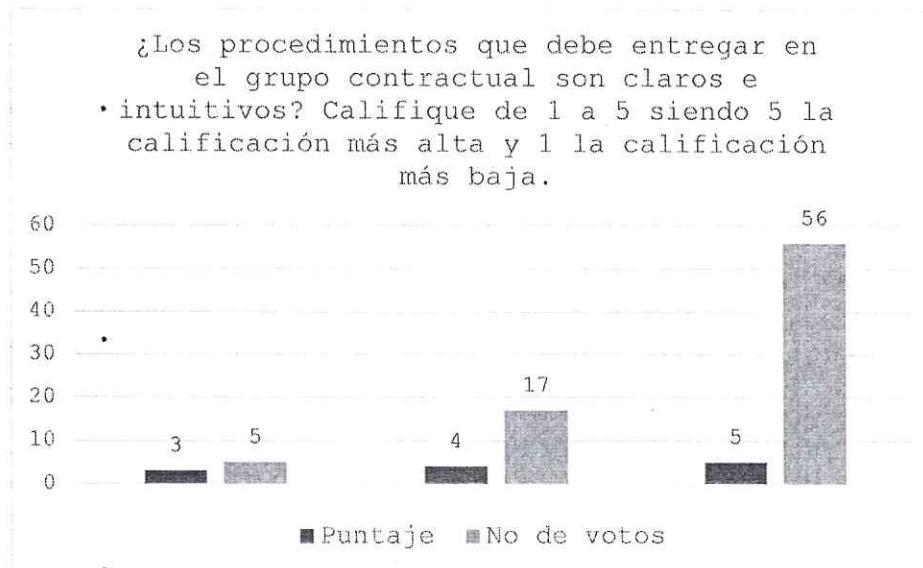




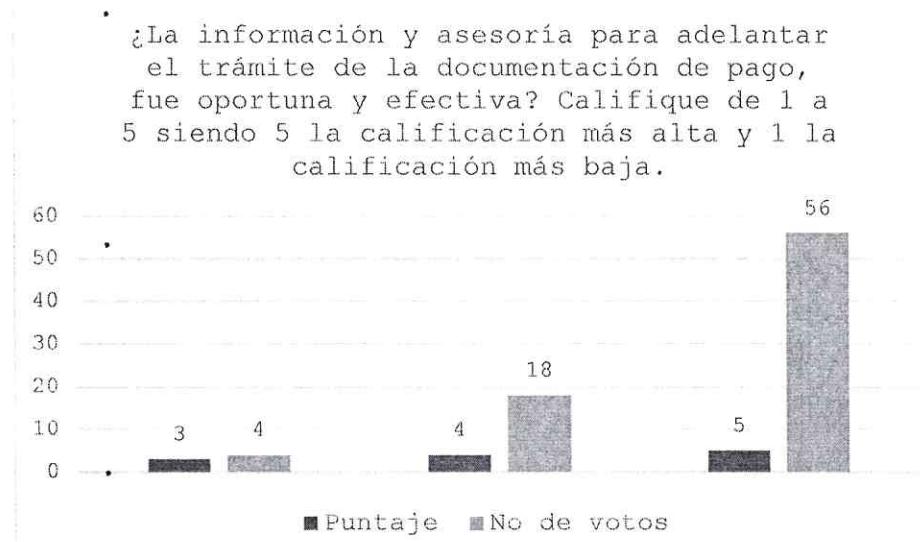
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME EJECUTIVO

- La pregunta sobre los procedimientos claros e intuitivos, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación se evidencia que de los 79 usuarios (100%), 56 de ellos (71%), están satisfechos de los procedimientos y el 6% no.



- La pregunta sobre los trámites de la documentación de pago, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación se evidencia que de los 79 usuarios (100%), 56 de ellos (70.8%), están satisfechos de los procedimientos de pago y para el 5% no fue claro el procedimiento de pago.



- La pregunta sobre la aprobación o rechazo de la facturación, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación se



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME EJECUTIVO

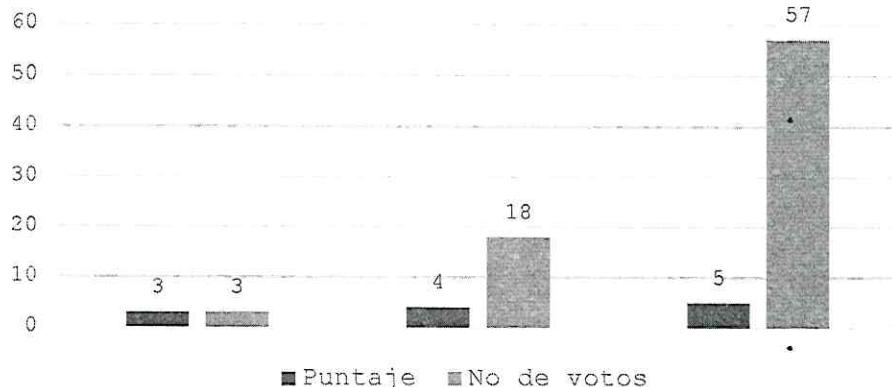
evidencia que de los 79 usuarios (100%), 58 de ellos (73,4%), están satisfechos de los procedimientos de pago y el 3,7% no aprueban el procedimiento.

¿La información enviada para aprobación o rechazo de la facturación, fue clara y concisa? Califique de 1 a 5 siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.



- La pregunta sobre trato amable y buena disposición, siendo la medida cuantitativa el uno (1) como el menos acogido y el 5 el más alto nivel de aceptación se evidencia que de los 79 usuarios, que representan el 100%, 57 de ellos (72%), están satisfechos de los procedimientos de pago y para el 3,7% no fue amable el procedimiento.

¿Los funcionarios del equipo de facturación, le brindaron un trato amable y buena disposición para el trámite de la documentación para el pago de los contratos? Califique de 1 a 5 siendo 5 la cali...





FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME EJECUTIVO

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Se recomienda buscar el mecanismo para que los procedimientos de firma sean menos traumáticos.
- Se recomienda a los equipos de contratación sean más agiles en los procesos de selección del personal y contratación.
- Se recomienda tener actualizados a los supervisores de los temas contractuales, toda vez que haya cambios importantes a tener en cuenta.

Profesional de defensa. Lady Viviana Gutiérrez Pinzón.
Coordinadora encargada del Talento Humano.
FORPO-TAHUM

Elaborado por: P.S.P.P Giovanny Meñaca Bermeo / FORPO-TAHUM
Revisó: P.S.P.P Hernando Suarez Guerrero / FORPO-TAHUM