
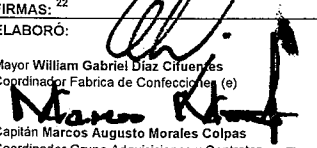
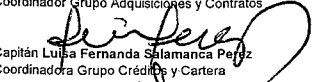
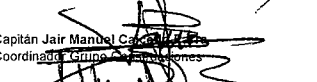
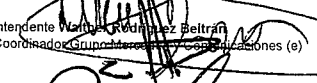
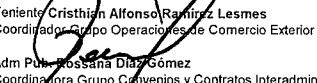
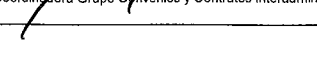


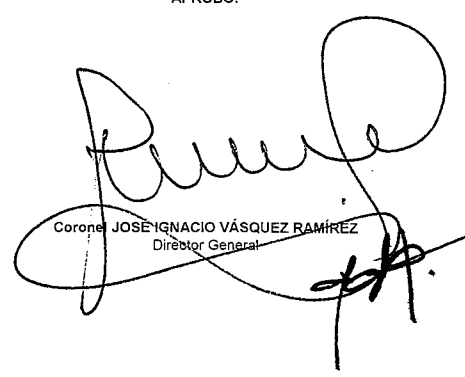


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	PLAN DE ACCIÓN 2021 ¹ PROCESO CRÉDITOS, INDUSTRIAL, CONTRACTUAL, MERCADEO Y COMUNICACIONES DEPENDENCIA GRUPO CRÉDITOS, FÁBRICA DE CONFECCIONES, ADQUISICIONES Y CONTRATOS, OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR, CONSTRUCCIONES, CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS, MERCADEO Y COMUNICACIONES	FECHA ² 18/01/2021	
PES 2020-20223: Plan estratégico sector defensa			
Política Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG ⁴ : Política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos- Servicio al Ciudadano - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.		Política Organizacional ⁵ : Comunicación Oportuna y Confiable	
Objetivo estratégico ⁶ : Fidelizar los clientes externos de los negocios de la Entidad.			
Nombre del plan ⁷ : Cultura de Fidelización			
OBJETIVO ESPECÍFICO: ⁸	Indicador: ⁹	Linea Base¹⁰	
	Nombre Clase Formula	METAS ¹¹	
		1 Trimestre 2 Trimestre 3 Trimestre 4 Trimestre Total	
Fidelizar al cliente en los procesos de la entidad a través de estrategias de mercadeo.	Cumplimiento plan de acción	No. actividades desarrolladas / Total actividades programadas * 100	50% 75% 0% 100% 100%
	Fidelización de clientes	Efectividad No. Clientes fidelizados / Total de clientes procesos periodo anteriorx100	12.642 20% 100%
Responsable: Procesos Misionales y Grupo Mercadeo de Comunicaciones ¹²		Presupuesto: \$0¹³	
Fecha inicial programada: ¹⁴	18/01/2021	Fecha final programada: ¹⁵	
		20/12/2021	
Tareas ¹⁶	Fecha Inicio ¹⁷	Fecha Final ¹⁸	
Realizar reunión de la alta dirección con los procesos misionales con el fin de establecer las estrategias de la fidelización del cliente (2.528) en los respectivos procesos. Registro. Acta de reunión con los compromisos establecidos.	18/01/2021	26/02/2021	
Presentar cronograma de la estrategia de fidelización al cliente al señor (a) Subdirector Operativo según disposiciones y compromisos establecidos en la reunión efectuada. Registro. Cronograma aprobado	02/03/2021	31/03/2021	
Presentar informe del desarrollo de las estrategias de fidelización del cliente, establecidas en la reunión con la alta dirección. Registro. Informe semestral	18/01/2021 01/07/2021	30/06/2021 20/12/2021	
Responsable de la ejecución de la tarea ¹⁹		Presupuesto ²⁰	
		Corresponsable ²¹	
		Mercadeo y Comunicaciones	
FIRMAS: ²²			
ELABORÓ: Mayor William Gabriel Díaz Cifuentes Coordinador Fabrica de Confecciones (e)  Capitán Marcos Augusto Morales Colpas Coordinador Grupo Adquisiciones y Contratos  Capitán Luisa Fernanda Salamanca Peñáz Coordinadora Grupo Créditos y Cartera  Capitán Jair Manuel Cordero Coordinador Grupo Operaciones  Intendente Martha Rodríguez Beltrán Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones (e)  Teniente Cristhian Alfonso Ramírez Lesmes Coordinador Grupo Operaciones de Comercio Exterior  Adm Pub. Rossana Díaz Gómez Coordinadora Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos 	REVISÓ:  Coronel JOSÉ MANUEL ORTIZ MENESES Subdirector Operativo	APROBÓ:  Coronel JOSÉ IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ Director General	