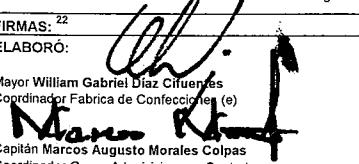
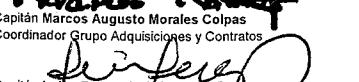
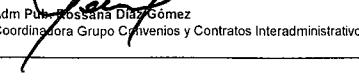
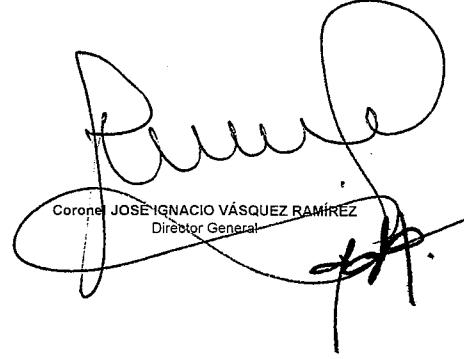


<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>  <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA</b>			<b>PLAN DE ACCIÓN 2021<sup>1</sup></b> <b>PROCESO CRÉDITOS, INDUSTRIAL, CONTRACTUAL, MERCADEO Y COMUNICACIONES</b> <b>DEPENDENCIA GRUPO CRÉDITOS, FÁBRICA DE CONFECCIONES, ADQUISICIONES Y CONTRATOS,</b> <b>OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR, CONSTRUCCIONES, CONVENIOS Y CONTRATOS</b> <b>INTERADMINISTRATIVOS, MERCADEO Y COMUNICACIONES</b>					<b>FECHA<sup>2</sup></b>	
								18/01/2021	
PES 2020-20223: Plan estratégico sector defensa									
Política Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG <sup>4</sup> : 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 <sup>5</sup> : Comunicación Oportuna y Confiable				
Objetivo estratégico <sup>6</sup> : Fidelizar los clientes externos de los negocios de la Entidad.									
Nombre del plan <sup>7</sup> : Cultura de Fidelización									
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> <sup>8</sup>	<b>Indicador:</b> <sup>9</sup>			<b>Línea Base<sup>10</sup></b>	<b>METAS<sup>11</sup></b>				
	Nombre	Clase	Formula		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 <sup>12</sup>					Presupuesto: \$0 <sup>13</sup>				
Fecha inicial programada: <sup>14</sup>		18/01/2021			Fecha final programada: <sup>15</sup>		20/12/2021		
<b>Tareas<sup>16</sup></b>		<b>Fecha Inicio<sup>17</sup></b>	<b>Fecha Final<sup>18</sup></b>	<b>Responsable de la ejecución de la tarea<sup>19</sup></b>		<b>Presupuesto<sup>20</sup></b>	<b>Corresponsable<sup>21</sup></b>		
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	Subdirección Operativa y Líderes de procesos misionales			Mercadeo y Comunicaciones		
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	Líderes de procesos misionales					
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	Líderes de procesos misionales					
<b>FIRMAS:</b> <sup>22</sup> <b>ELABORÓ:</b>  Mayor William Gabriel Díaz Cifuentes Coordinador Fabrica de Confecciones (e)  Capitán Marcos Augusto Morales Colpas Coordinador Grupo Adquisiciones y Contratos  Capitán Luisa Fernanda Salamanca Perez Coordinadora Grupo Créditos y Cartera  Capitán Jair Manuel Ortíz Meneses Coordinador Grupo Construcciones  Intendente Manuel Rodríguez Beltrán Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (e)  Teniente Cristhian Alfonso Ramirez Lesmes Coordinador Grupo Operaciones de Comercio Exterior  Adm Pub. Rossana Díaz Gómez Coordinadora Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos									
<b>REVISÓ:</b>  Coronel JOSE MANUEL ORTÍZ MENÉSSES Subdirector Operativo					<b>APROBÓ:</b>  Coronel JOAQUÍN VÁSQUEZ RAMÍREZ Director General				