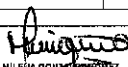
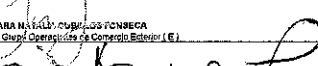
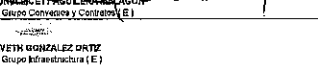
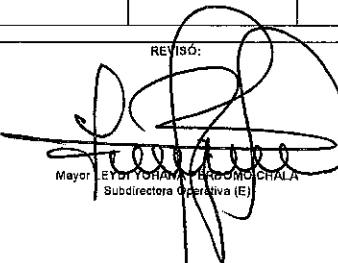


 Fondo Rotatorio de la Policía		PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2024 PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL GRUPO CONVENIOS Y CONTRATOS				Código: F-1-1-3V11 Fecha: 29/01/2024		
PES 2023-2026:		Plan estratégico sector defensa						
Política Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG:		Planeación institucional - compras y contratación pública - Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción - Servicio al Ciudadano - Participación ciudadana en la gestión pública - Seguimiento y evaluación de desempeño institucional						
Objetivo estratégico:		Satisfacer las necesidades y fidelizar el cliente						
Nombre del plan:		Satisfacción del cliente						
OBJETIVO ESPECÍFICO:	Indicador:	Línea Base		METAS				
	Clase	Formula		1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Total
Incrementar la satisfacción del cliente	Eficacia	No. de actividades desarrolladas / Total actividades programadas x 100		25%	25%	25%	25%	100%
Responsable:	Subdirección Operativa y Líderes procesos misionales			Presupuesto:		\$ -		
Fecha inicial programada:	02/02/2024		Fecha final programada:		31/10/2024			
Tarea	Descripción de la Tarea	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la ejecución de la tarea	Presupuesto		Corresponsable	
Al año 2024, definir y aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del cliente que permita determinar el porcentaje real actual de la Entidad para establecer la línea base	Identificar las etapas críticas del proceso contractual, así como los aspectos que deben ser calificados para medir la satisfacción del cliente R. Documento diagnóstico	2/02/2024	22/03/2024	Coordinador(a) Grupo Convenios y Contratos			Subdirector (a) Operativo (a) - líderes procesos misionales	
	Establecer con los líderes de los procesos misionales los mecanismos a aplicar para lograr conocer la satisfacción del cliente, estableciendo compromisos para la aplicación de la herramienta de medición. R. Acta con compromisos.	1/03/2024	12/04/2024	Subdirección Operativa			Líderes procesos misionales	
	Estructurar las preguntas con el fin de medir la satisfacción del cliente en los procesos misionales de acuerdo a la herramienta establecida. R. Propuesta documento de encuesta a aplicar	01/05/2024	17/05/2024	Subdirección Operativa			Líderes procesos misionales	
	Aplicar herramienta de medición (encuesta de satisfacción al cliente) que permita medir los niveles y porcentaje de cada uno de los procesos misionales, presentando el % alcanzando en la vigencia. R. Informe de resultados presentado a DIGEN	01/06/2024	23/09/2024	Subdirección Operativa			Líderes procesos misionales	
FIRMAS: ELABORÓ:  E.G.C. OLGA MILENA GONZALEZ Coordinadora Grupo Crédito y Cartera (E) ELABORÓ:  P. R. LAHARA NATALY Coordinadora Grupo Operación de la Corporación Estelar (E) ELABORÓ:  E.F.N. ALVARO GARCIA Coordinador Grupo Convenios y Contratos (E) ELABORÓ:  Ana JANET WETH GONZALEZ ORTIZ Coordinadora Grupo Infraestructura (E)		REVISÓ:  Mayor EYDI TORALBA Subdirectora Operativa (E)		APROBÓ:  Coronel ALEXANDER SANCHEZ ACOSTA Director General Fondo Rotatorio de la Policía				