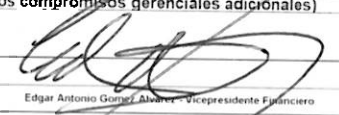



ANEXO 1: CONCERTACION, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

| ANEXO 1: CONCERTACION, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|---|---|--------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|
| N° | Objetivos institucionales | Compromisos gerenciales | Indicador | Fecha inicio-fin dd/mm/aa | Actividades | Peso ponderado | Avance | | | | | Evaluación | | Evidencias | |
| | | | | | | | % cumplimiento programado a 1er semestre | % cumplimiento de indicador 1er Semestre | Observaciones del avance y oportunidad de mejora | % cumplimiento programado a 2º semestre | % Cumplimiento de indicador 2º Semestre | % Cumplimiento año | Resultado | Descripción | Ubicación |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | P3 Contribuir a garantizar con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente | Del cumplimiento oportuno a las obligaciones de la entidad | (Fecha de giro DTE) (Fecha de Recepción DTE) (Número de Resoluciones) | 29/01/2019 al 31/12/2019 | Revisar el proceso integralmente buscando mejorar los tiempos de respuesta Hacer seguimiento a los procesos en curso para velar por su oportunidad en el giro Velar por el cumplimiento de todas las obligaciones de la entidad que se recibe para giro, una vez cuentan con la disponibilidad presupuestal y de Caja | 45% | 50% | | 50% | | 0% | 0% | Indicadores Tesorería | Archivos Dirección de Tesorería | |
| 2 | P3 Contribuir a garantizar con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente | Oportunidad en la respuesta de escalamos de CRM 5 | (Número de casos cerrados en el mes) (No. de casos a atender en el mes) (100) | 29/01/2019 al 31/12/2019 | Apoyar la gestión de la Oficina de Comersal y Mercaderes, buscando optimizar los tiempos de respuesta de los casos escados a respuesta Brindar una respuesta oportuna y adecuada al beneficiario para atender sus inquietudes quejas y reclamos Revisar los procesos sobre los cuales se generan quejas o reclamos recurrentes, buscando fortalecer los controles y mejorar el proceso continuamente | 10% | 50% | | 50% | | 0% | 0% | Indicadores Tesorería | Archivos Dirección de Tesorería | |
| 3 | P3 Contribuir a garantizar con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente | Del cumplimiento oportuno a las obligaciones de la entidad | (Fecha de giro DTE) (Fecha de Recepción DTE) (Número de Cheques de Pago) | 29/01/2019 al 31/12/2019 | Revisar el proceso integralmente buscando mejorar los tiempos de respuesta Hacer seguimiento a los procesos en curso para velar por su oportunidad en el giro Velar por el cumplimiento de todas las obligaciones de la entidad que se recibe para giro, una vez cuentan con la disponibilidad presupuestal y de Caja | 45% | 50% | | 50% | | 0% | 0% | Indicadores Tesorería | Archivos Dirección de Tesorería | |
| Total | | | | | | 100% | | | | | | 0% | 0% | | |
| Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales) | | | | | | | | | | | 0% | 0% | | | |
| FECHA | | 28/02/2019 | |  Edgar Antonio Gómez Álvarez - Vicepresidente Financiero | |  Doris Poveda Beltrán - Directora de Tesorería | | | | | | | | | |
| VIGENCIA | | 2019 | | | | | | | | | | | | | |