

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

Concertación													
N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance					% Cumplimiento año	Resu
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2° semestre	% Cumplimiento de indicador 2° Semestre		
1	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Efectuar todas las actividades conducentes a la gestión de cobro preventivo, administrativo y pre jurídico de la cartera en mora del Ictex	Valor Total del recaudo de cartera	02/01/2019	Diseñar, implementar y realizar seguimiento a las estrategias de cobro preventivo, administrativo y pre jurídico Realizar seguimiento a las ordenes de compra de los centros de contacto de cobro administrativo y pre jurídico Revisar los informes de supervisión de cada orden de compra y garantizar su correcta ejecución	20%	50%		50%		0%	0	
2	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad.	Programar y desarrollar Jornada de Normalización de Cartera	No Jornadas de Normalización de cartera	02/01/2019	Solicitar plazas y mensajes para jornada de normalización de cartera Presentación al comité de cartera de la propuesta de jornada de normalización de cartera Socializar con los centros de contacto y coordinar logística Desarrollo de la jornada de normalización de cartera Presentación de informes con los resultados de la jornada	20%	50%		50%		0%	0	
3	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad	Realizar todas las actividades conducentes al cumplimiento de las metas de recaudo de cartera	Valor Total del recaudo de cartera	02/01/2019	Monitorear el cumplimiento del recaudo mensual y su comportamiento frente al año anterior Analizar e informar cuando se generen dificultades para el cumplimiento de la meta mensual de recaudo Diseñar, implementar y realizar seguimiento a las estrategias de cobro preventivo, administrativo y pre jurídico	20%	50%		50%		0%	0	
4	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad.	Realizar todas las gestiones pertinentes para presentar a Junta Directiva las obligaciones susceptibles de castigo de cartera	Valor cartera castigada	02/01/2019	Solicitar el alistamiento de la base de datos de créditos susceptibles de castigo de cartera conforme con lo establecido en la reglamentación Solicitar a las diferentes áreas las certificaciones requeridas para realizar castigo de cartera Preparar estudio técnico para junta directiva para aprobación del castigo de cartera	20%	50%		50%		0%	0	
5	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad	Realizar todas las actividades conducentes a mantener el indicador de cartera vencida en un dígito	ICV < 9.8%	02/01/2019	Desarrollar estrategias de cobro que mitiguen el rodamiento de la cartera Diseñar, implementar y realizar seguimiento a las estrategias de cobro preventivo, administrativo y pre jurídico Monitorear el cumplimiento del recaudo mensual	20%	50%		50%		0%	0%	
Total						100%							

Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales)

FECHA 27/02/2019

VIGENCIA 2019

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS - VICEPRESIDENTE DE CREDITO Y COBRANZA  
Firma del Supervisor Jerárquico

MARIA VICTORIA CAMARGO CORTES - DIRECTORA DE COBRANZA  
Firma del Gerente Público