

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

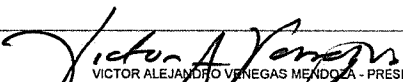
Concertación							Avance					% Cumplimiento año	Resultado
N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2° semestre	% Cumplimiento de indicador 2° Semestre		
1	Contribuir a cobertura en la oferta y demanda y calidad de la educación del país.	Monitorear el proceso de aprobación de créditos nuevos conforme a las metas y a los recursos disponibles establecidos por la Oficina de Planeación y la Vicepresidencia Financiera	[Número de créditos aprobados / Total de Créditos de la demanda calificada] * 100	02/01/2018	Diseñar los cronogramas de adjudicación de crédito Realizar a través del grupo de crédito el análisis de las solicitudes de crédito que se encuentren registradas en el sistema de comité de crédito Publicar a través del grupo de crédito de forma oportuna los resultados a las solicitudes conforme con lo determinado por el comité de crédito	25%	50,0%			50,0%		0%	0%
2	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 < 9,95%	02/01/2018	Monitorear las estrategias de cobro que mitiguen el rodamiento de la cartera Monitorear el cumplimiento del recaudo total mensual Monitorear las estrategias de cada etapa de cobro	25%	50,0%			50,0%		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	02/01/2018	Monitorear el cumplimiento del recaudo mensual por etapa de cobro Monitorear el cumplimiento del recaudo total mensual Monitorear las estrategias de cada etapa de cobro	25%	50,0%			50,0%		0%	0%
4	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente.	Monitorear que se atiendan oportunamente todos los requerimientos de los usuarios, correspondientes a temas de VCC	No. total de crm atendidos / No. total de crm recibidos	02/01/2018	Realizar seguimiento a la atención oportuna de los requerimientos escalados a la VCC Realizar seguimiento a las causas por las cuales se puede generar atención tardía de requerimientos y establecer planes de acción para su solución Monitorear que las respuestas brindadas desde la VCC sean concretas, claras y oportunas	25%	50,0%			50,0%		0%	0%


Total 100% 0%

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

0%
0%

FECHA 20/03/2018
VIGENCIA 2018


VICTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA - PRESIDENTE
Firma del Supervisor Jerárquico


ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS - VICEPRESIDENTE DE CREDITO Y COBRANZA
Firma del Gerente Público