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
							% 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	P3. Contribuir o garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Dar cumplimiento oportuno las obligacoines de la entidad	(Fecha de giro DTE - Fecha de Recepción DTE)/ Número de Resoluciones	29/01/2018 al 31/12/2018	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 Garantizar el cumplimiento de todas las obligaicones de la entidad que se revise para giro, una vez cuentan con la disponibilidad presupuestal y de caja	40%	50%			50%		0%
2	P3. Contribuir o garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Oportunidad en la respuesta de escalamientos de CRM´S	(Numero de casos cerrrados en el mes/No de casos a atender en el mes)*100	29/01/2018 al 31/12/2018	Apoyar la gestión de la Oficina de Comercial y Mercadeo, buscando optimizar los tiempos de respuesta de los casos escaldos a tesoreria Brindar una respuesta oportuna y adecuada al beneficiario para atender sus inquietudes quejas y reclamos Revisar los procesos sobre los cuales se generen quejas o reclamos recurrentes, buscando fortalecer los controles y mejorar el proceso continuamente.	20%	50%			50%		0%
3	P3. Contribuir o garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Dar cumplimiento oportuno las obligacoines de la entidad	[Giros exitosos con medio de pago a cuentas de ahorro de trámite simplificado - CATS- / Total Giros a tráves de CATS] x 100	29/01/2018 al 31/12/2018	Definir los procesos y proceidmientos suceptibles de cambio por el proceso de masificación de pagos a persona natural Coordinar con el Grupo Administración y Seguimiento Estratégico el plan de trabajo para la formalizacion de los procedimientos Hacer seguimiento y verificacion de las solicitudes de actualizacion	40%	10%			90%		Indicadores Tesoreria
Total						100%						

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

FECHA 27 de marzo de 2018

VIGENCIA 2018

Gloria Patricia Rincón Mazo - Vicepresidente Financiera

Doris Poveda B.

Doris Poveda Beltran - Directora de Tesoreria

Información pública clasificada