

**ANEXO 1-CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES**

N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance					Evaluación			
							% 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	% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias	
														Descripción	Ubicación
1	C1 Contribuir con la ampliación de la cobertura de la educación superior en la demanda	Adjudicar créditos educativos para todos aquellos estudiantes que cumplan con los requisitos designados a cada línea de crédito.	Gestión en la legalización de créditos aprobados	25/05/2018 - 31/12/2018	Envío de créditos adjudicados a las universidades durante el calendario de adjudicación.	16.6%	50%					0%	0%		
				28/05/2018 - 31/12/2018	Durante el plazo de legalización envío de campañas de seguimiento a los beneficiarios de crédito aprobado sin legalizar.										
				1/04/2018 - 1/6/2018	Capacitación a los coordinadores IES										
2	C3 Captar fidelitas, crecer y retener los Clientes mediante Regeneración adecuada	Incrementar la cantidad de afiliados a la Comunidad mediante la creación de nuevos convenios, fortalecimiento de la gestión comercial con jóvenes y aliados, y el desarrollo tecnológico de la WEB y la APP.	Beneficiarios de la comunidad ICETEX	de 13/02/2018 al 31/12/2018	Publicar constantemente nuevas ofertas, noticias, videos, y contenidos en la Comunidad ICETEX	16.6%	0%					0%	0%		
				de 13/02/2018 al 31/12/2018	Acompañar actividades comerciales del ICETEX con los aliados de la comunidad ICETEX										
				de 13/02/2018 al 31/12/2018	Campañas que inviten a los jóvenes con crédito ICETEX a que se registren en la comunidad ICETEX (mail marketing, redes, atención al cliente, etc.)										
				de 13/02/2018 al 31/12/2018	Vincular nuevos aliados										
				de 13/02/2018 al 31/12/2018	Seguimiento y acompañamiento a los Aliados actuales										
				de 01/04/2018 al 15/07/2018	Proceso Contratación desarrollo web										
3	C4 Crear una Experiencia de Servicio contrasta en el cliente	Garantizar que las PORSD se gestionen en el término que determina la ley	Eficiencia en el servicio al cliente	18-01-2018 - 31-12-2018	Comité semanal de PORSD con el proveedor de atención al usuario y áreas misionales	16.6%	50%					0%	0%		
					Campaña de sensibilización y análisis de causa raíz con las áreas misionales de la entidad										
					Reporte semanal a las áreas misionales con el estado de los PORSD ocasionados (Venecia - Cercano a no conformidad - En curso)										
4	C5 Contribuir a la alta Regeneración de la educación superior en Colombia	Dar a conocer a las poblaciones vulnerables del territorio nacional, las líneas de créditos y beneficios que ofrece la entidad.	Encuentros regionales con población vulnerable	1/05/2018 - 15/11/2018	Visita a colegios indígenas para divulgación de líneas especiales	16.6%	50%					0%	0%		
					Articulación y participación en los ferias del DNP y La Unidad de Víctimas										
					Campañas digitales de divulgación de líneas especiales										
					Visita de municipios a través de la oficina móvil										
5	P3 Fortalecer la gestión de servicios al cliente	Fortalecer el modelo de servicio de la entidad, para garantizar una adecuada atención a al ciudadano	Diagnostico modelo de servicio al cliente	15/04/2018 - 31/12/2018	Contratación de firma experta para hacer un diagnóstico total del esquema de servicio y creación de un nuevo modelo de servicio	16.6%	50%					0%	0%		
					Realización de ferias estudiantiles en los departamentos del país										
<b>Total</b>						<b>100%</b>									

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

0%  
0%  
0%

FECHA: Marzo  
VIGENCIA: 2018

*Victor Venegas*  
VICTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA - PRESIDENTE

*Juan Pablo Sierra*  
JUAN PABLO SIERRA FORENTO - JEFE OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO (E)