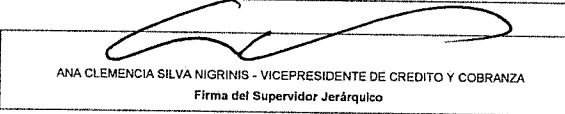



ANEXO 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

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	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	02/01/2018	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	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente.	Realizar seguimientos a la gestión de cobro judicial, sobre los procesos activos no vendidos a CISA	Número de procesos en cobro jurídico activos no vendidos a CISA	02/01/2018	Realizar seguimiento a los contratos celebrados para continuar el cobro jurídico de la cartera no vendida Revisar los informes de supervisión de los contratos celebrados para continuar el cobro jurídico de la cartera no vendida Monitorear la gestión de cobro jurídico	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	02/01/2018	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	02/01/2018	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 < 9,95%	02/01/2018	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%						0%	0%		
Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales)												0%	0%		
FECHA		20/03/2018		 ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS - VICEPRESIDENTE DE CREDITO Y COBRANZA Firma del Supervisor Jerárquico				 MARÍA VICTORIA CAMARGO CORLES - DIRECTORA DE COBRANZA Firma del Gerente Público							
VIGENCIA		2018													