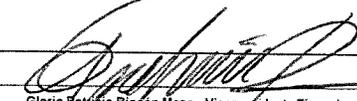


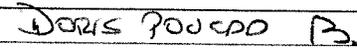
**ANEXO 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES**

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 a las obligaciones de la entidad	(Fecha de giro DTE - Fecha de Recepción DTE)/Numero 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 obligaciones de la entidad que se revise para giro, una vez cuentan con la disponibilidad presupuestal y de caja	40%	50%	50%	El resultado del promedio mensual de cumplimiento para una meta de 3 días fue de 137.2%. La meta de 3 días de este indicador es la establecida es el Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX para el año 2018. De acuerdo a lo anterior se registra un cumplimiento de la totalidad de la programación para este semestre.	50%		50%
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 cerrados 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 escalados a tesorería 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%	El resultado del promedio mensual del indicador para una meta del 90% de los casos contestados para cada mes fue del 100.6%. La meta del 50% de los casos contestados durante el mes es la establecida para este indicador en el Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX para el año 2018. De acuerdo a lo anterior se registra un cumplimiento de la totalidad de la programación para este semestre.	50%		50%
3	P3 Contribuir o garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Dar cumplimiento oportuno a las obligaciones de la entidad	(Gros exitosos con medio de pago a cuentas de ahorro de trámite simplificado - CATS - / Total Gros a través de CATS) x 100	29/01/2018 al 31/12/2018	Definir los procesos y procedimientos susceptibles 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 formalización de los procedimientos Hacer seguimiento y verificación de las solicitudes de actualización	40%	10%	10%	El resultado del promedio mensual del indicador para una meta del 95% fue del 95.3%. La meta del 95% de gros exitosos es la establecida para este indicador en el Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX para el año 2018. De acuerdo a lo anterior se registra un cumplimiento del 9.53% respecto a la programación para el primer semestre.	90%		10%
<b>Total:</b>						<b>100%</b>						

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

FECHA \_\_\_\_\_ 13/08/2018 \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA \_\_\_\_\_ 2018 \_\_\_\_\_

  
 Gloria Patricia Rincón Mazo - Vicepresidente Financiera

  
 Doris Poveda Beltrán - Directora de Tesorería

## ANEXO 2: VALORACION DE COMPETENCIAS

### Criterios de valoración

Es consistente en su comportamiento, da ejemplo e influye en otros, es un referente en su organización y trasciende su entorno de gestión.	5
Es consistente en su comportamiento y se destaca entre sus pares y en los entornos donde se desenvuelve. Puede avanzar.	4
Su comportamiento se evidencia de manera regular en los entornos en los que se desenvuelve. Puede mejorar.	3
No es consistente en su comportamiento, requiere de acompañamiento. Puede mejorar.	2
Su comportamiento no se manifiesta, requiere de retroalimentación directa y acompañamiento. Puede mejorar.	1

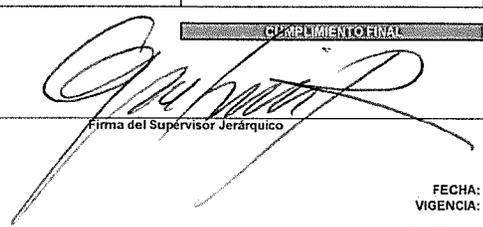
Competencias comunes y directivas	Conductas asociadas	valoración de los servidores públicos [1-5]			Valoración anterior	Valoración actual	Comentarios para la retroalimentación
		Superior	Par	Subalterno			
		60%	20%	20%			
1	Orientación a resultados	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas	5	5	4	4,9	
		Assume responsabilidad por sus resultados	5	5	5		
		Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos	5	5	4		
		Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenta	5	5	5		
Total Puntaje del valorador		3,0	1,0	0,9			
2	Orientación al ciudadano	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general	5	5	4	4,9	
		Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios	5	5	4		
		Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad	5	5	5		
		Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.	5	5	5		
		Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros	5	5	4		
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,9			
3	Transparencia	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos	5	5	5	4,9	
		Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora	5	5	4		
		Demuestra imparcialidad en sus decisiones	5	5	4		
		Ejecuta funciones con base en las normas y criterios aplicables	5	5	5		
		Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y prestación del servicio.	5	5	4		
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,9			
4	Compromiso con la organización	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas	5	5	5	5,0	
		Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades	5	5	5		
		Apoya a la organización en situaciones difíciles	5	5	5		
		Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	1,0			
5	Liderazgo	Mantiene a sus colaboradores motivados	5	5	3	4,7	
		Fomenta la comunicación clara, directa y concreta	5	5	3		
		Consolida y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. Promueve la eficacia del equipo	5	5	3		
		Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores	5	5	4		
		Fomenta la participación de todos en los que unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales	5	5	4		
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,7			
6	Planeación	Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto	5	5	4	4,8	
		Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales	5	5	4		
		Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles	5	5	4		
		Busca soluciones a los problemas	5	5	5		
		Distribuye el tiempo con eficiencia	5	5	3		
		Establece planes alternativos de acción	5	5	4		
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,8			
7	Toma de Decisiones	Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar.	5	5	5	5,0	
		Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización.	5	5	5		
		Decide bajo presión	5	5	4		
		Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre	5	5	5		
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	1,0			

**Anexo 3: Consolidado de evaluación del Acuerdo de Gestión**

Nombre del Gerente Público: Doris Poveda Beltran  
Área en la que se desempeña: Dirección de Tesorería  
Fecha: 13/08/2018

**ANEXO 3: CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DEL ACUERDO DE GESTIÓN**

CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE	34%	27%
PONDERADO	80%	
VALORACION DE COMPETENCIAS	4,8	19%
PONDERADO	20%	
NOTA FINAL		46%
CONCERTACION	5%	0%
<b>CUMPLIMIENTO FINAL</b>		<b>46%</b>

  
Firma del Supervisor Jerárquico

  
Firma del Gerente Público.

FECHA: 13/08/2018  
VIGENCIA: 2018