

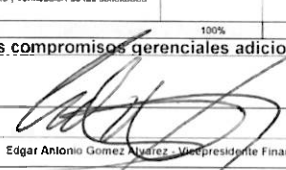
ANEXO 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

Concertación														Evaluación			
N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance					% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias			
							% 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			Descripción	Ubicación		
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)/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 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 116.9%. La meta de 3 días de este indicador es la establecida 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 año	50%	48%	98%	30%	Boletín mensual indicadores Tesorería	Archivos Dirección Tesorería		
2	P3 Contribuir o garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Oportunidad en la respuesta de escalamientos de GRM's	(Número 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 generan 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 96.2%. La meta del 90% 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 año	50%	48%	98%	20%	Indicadores Tesorería	Archivos Dirección Tesorería		
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 modo de pago a través 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%	50%	48%	El resultado del promedio mensual del indicador para una meta del 95% fue del 98.3%. 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 indicador respecto a la meta establecida	50%	50%	98%	38%	Indicadores Tesorería	Archivos Dirección Tesorería		
Total						100%							98%				

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

98%
99%

FECHA: 28/02/2019
VIGENCIA: 2018


Edgar Antonio Gomez Alvarez - Vicepresidente Financiero


Dorts Poveda Beltran - Directora de Tesorería

ANEXO 2: VALORACION DE COMPETENCIAS

Criterios de valoración

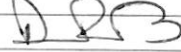

Es consistente en su comportamiento, da ejemplo e influye en otros, es un referente en su organización y trasciende su entorno de gestión	5
Es consistente en su comportamiento y se destaca entre sus pares y en los entornos donde se desenvuelve. Puede afianzar	4
Su comportamiento se evidencia de manera 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	4	4	4,9	4,6	
		Asume responsabilidad por sus resultados	5	4	5			
		Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos	4	4	4			
		Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenta	5	5	5			
Total Puntaje del valorador		2,9	0,9	0,9				
2	Orientación al ciudadano	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general	5	5	5	4,9	4,9	
		Comprende 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	4			
		Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas	5	4	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	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	4	5			
		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	5			
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	5,0	
		Anticipa 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	4	4,7	4,9	
		Fomenta la comunicación clara, directa y concreta	5	5	4			
		Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. Promueve la eficacia del equipo	5	5	5			
		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	5			
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,9				
6	Planeación	Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto	5	4	4	4,8	4,8	
		Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales	5	5	5			
		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	4			
		Establece planes alternativos de acción	5	5	4			
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,9				
7	Toma de Decisiones	Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar	5	5	4	5,0	4,8	
		Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización	5	4	4			
		Decide bajo presión	5	5	4			
		Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre	5	5	4			
Total Puntaje Evaluador		3,0	1,0	0,9				

8	Dirección y Desarrollo de Personal	Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas	5	4	4	4,7	4,6	
		Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado	5	4	4			
		Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo	4	4	4			
		Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar los metas y los estándares de productividad	5	5	5			
		Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar habilmente el bajo desempeño	5	4	4			
		Tienen en cuenta las opiniones de sus colaboradores	5	4	4			
Total Puntaje Evaluador			29	09	09			
9	Conocimiento del Entorno	Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional	5	5	5	4,8	4,9	
		Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado	5	5	5			
		Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales	5	5	5			
		Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con las prioridades organizacionales	5	5	5			
Total Puntaje Evaluador			30	10	09			
TOTAL			10	09	09			

valoración final	4,8	4,8	9,6
------------------	-----	-----	-----

FECHA	28/02/2019
VIGENCIA	2018

	
Firma del Gerente Público	Firma Superior Auditor

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 28/02/2019

ANEXO 3: CONSOLIDADO DE EVALUACION DEL ACUERDO DE GESTION

CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE	98%	78%
PONDERADO	80%	
VALORACION DE COMPETENCIAS	4.8	19%
PONDERADO	20%	
NOTA FINAL		98%
CONCERTACION	5%	0%
CUMPLIMIENTO FINAL		98%

Firma del Supervisor Jerárquico

Firma del Gerente Público.

FECHA: 28/02/2019
 VIGENCIA: 2018