

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

Concertación										Evaluación				
N°	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fn 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
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	02/01/2019	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 suspensión de cada orden de compra y garantizar su correcta ejecución	20%	50%	103%	La meta de recaudo de enero a julio de 2019 era de \$564,695 millones y el recaudo real obtenido es de \$581,960	50%	103%	21%		
2	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad.	Programar y desarrollar Jornada de Normalización de Cartera	No. Jornadas de Normalización de cartera	02/01/2019	Solicitar piezas y mensajes para jornada de normalización de cartera Presentación al comité de cartera de la propuesta de jornada de normalización de cartera Socializar con los centros de contacto y coordinar logística Desarrollo de la jornada de normalización de cartera Presentación de informes con los resultados de la jornada	20%	50%	100%	Se realizó jornada telefonica de normalización de cartera entre el 11 y el 16 de marzo de 2019	50%	100%	20%		
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	02/01/2019	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%	103%	La meta de recaudo de enero a julio de 2019 era de \$564,695 millones y el recaudo real obtenido es de \$581,960	50%	103%	21%		
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	02/01/2019	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%	100%	Se realizó propuesta de castigo de cartera, la cual fue aprobada en Junta Directiva de fecha 24 de abril de 2019	50%	100%	20%		
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 < 9.8%	02/01/2019	Desarrollar estrategias de cobro que mitiguen el rotamiento 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%	124%	El ICV al 31 de julio de 2019 fue de 7,92%	50%	124%	25%		
<b>Total</b>						<b>100%</b>					<b>108%</b>			

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

0%  
100%

FECHA 30/08/2019  
 VICENCIA 2019

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS - VICEPRESIDENTE DE CREDITO Y COBRANZA  
 Firma del Supervisor Jerárquico

MARIA VICTORIA CAMARGO CORTES - DIRECTORA DE COBRANZA  
 Firma del Gerente Público

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

8	Dirección y Desarrollo de Personal	*Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas.	5,0	4,0	4,8	4,6	
		*Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado.	5,0	4,0	5,0		
		*Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo.	5,0	4,0	5,0		
		*Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.	5,0	4,0	5,0		
		*Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño.	5,0	4,0	4,8		
		Tienen en cuenta las opiniones de sus colaboradores.	5,0	4,0	4,6		
		Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto	5,0	4,0	5,0		
Total Puntaje Evaluador			5,0	4,0	4,9		
9	Conocimiento del Entorno	Es conciente de las condiciones específicas del entorno organizacional.	5,0	4,0	5,0	4,7	
		Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado.	5,0	4,0	5,0		
		Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales.	5,0	4,0	4,8		
		Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.	5,0	4,0	5,0		
Total			5,0	4,0	5,0		

valoración final		4,7	94%
------------------	--	-----	-----

FECHA	30/08/2019
VIGENCIA	2019

Firma del Gerente Público	Firma Superior Jerárquico
---------------------------	---------------------------

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

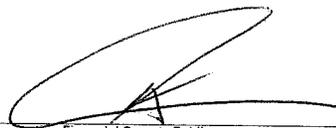
Nombre del Gerente Público: MARIA VICTORIA CAMARGO CORTES  
 Área en la que se desempeña: DIRECCION DE COBRANZA  
 Fecha: AGOSTO 30 DE 2019

**ANEXO 3. CONSOLIDADO DE EVALUACION DEL ACUERDO DE GESTION**

CONCERTACION, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE	106%	85%
PONDERADO	80%	
VALORACION DE COMPETENCIAS	4,7	19%
PONDERADO	20%	
NOTA FINAL		103%
CONCERTACION	5%	0%
<b>CUMPLIMIENTO FINAL</b>		<b>103%</b>



Firma del Supervisor Jerárquico



Firma del Gerente Público.

FECHA: AGOSTO 30 DE 2019  
 VIGENCIA: 2019