

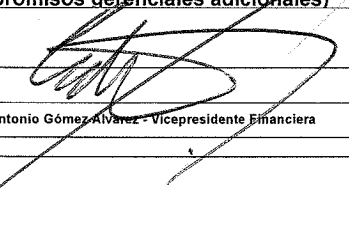
ANEXO 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES

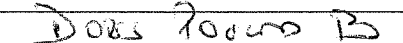
Concertación							Avance					Evaluación							
N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2° semestre	% Cumplimiento de indicador 2° Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias					
														Descripción	Ubicación				
1	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	29/01/2020 al 31/12/2020	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 Velar por el cumplimiento de todas las obligaciones de la entidad que se revise para giro, una vez se cuente con la disponibilidad presupuestal y de caja	45%	50%		50%			0%	0%	Boletín tesorero, Indicadores Tesorería	Archivos Dirección de Tesorería				
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	29/01/2020 al 31/12/2020	Apoyar la gestión de la Oficina de Comercial y Mercado, 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.	10%	50%		50%			0%	0%	Indicadores Tesorería	Archivos Dirección de Tesorería				
3	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 Ordenes de Pago.	29/01/2020 al 31/12/2020	Revisar el proceso integralmente buscando mejorar los procesos de respuesta Hacer seguimiento a los procesos en curso para velar por su oportunidad en el giro. Velar por el cumplimiento de todas las obligaciones de la Entidad que se recibe para giro, una vez cuenten con la disponibilidad presupuestal y de caja	45%	50%		50%			0%	0%	Indicadores Tesorería	Archivos Dirección de Tesorería				
Total												100%				0%	0%		

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

0%

FECHA Febrero 19/2020
 VIGENCIA 2020


 Edgar Antonio Gómez Álvarez - Vicepresidente Financiera


 Doris Poveda Beltrán - Directora de Tesorería