COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Formato 3. Evaluación de Compromisos Gerenciales

Función Pública

No.	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance: % cumplimiento programado a 1er semestre	Avance: % cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Avance: % cumplimiento programado a 2do semestre	Avance: % Cumplimiento de Indicador 2do Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias: Descripción	Evidencias: Ubicación
Pilar 1. Productividad Social														
1	Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado	Generar acciones que contribuyan al cumplimiento de la meta proyectada para los productos de colocacion (Credito Hipotecario) en los puntos de atencion	Meta proyectada para puntos de atencion cumplida al 85%	01/07/2024 al 31/12/2024	Proyeccion de cumplimiento de metas para la vigencia 2024 Realizar seguimiento periodicos a los resultados del indicador de los productos de colocacion Elaborar planes de accion frente al incumplimiento del indicador de los productos de colocacion	60%	0%	0%	100%	100%	100%	60%	**Carpeta de Proyección**: Contiene una presentación que muestra el cumplimiento de las metas. **Carpeta de Seguimiento**: Incluye las actas de los seguimientos realizados a las regionales. **Carpeta de Planes de Acción:** Contiene los formatos de los planes de trabajo que se aplico asesores que deben mejorar sus indicadores.	Se creo una carpeta llamada Acuerdos de gestion Vicepresidencia de redes 2024 ubicada en: https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AYpo9DpGaE0oX8jsWtCBgUYvqHTvPNaINutWjcXivHMs1%40thread.tacv2/Acuerdos%20de%20gesti%C3%B3n%20Vicepresidencia%20de%20Redes%2020247
2	Contribuir en el cierre de la brecha habitacional y mejorar la calidad de vida del afiliado	Generar acciones que contribuyan al cumplimiento de la meta proyectada para los productos de captacion (afiliacion cesantias y avc) en los puntos de atencion	Meta proyectada para puntos de atencion cumplida al 60%	01/07/2024 al 31/12/2024	Proyeccion de cumplimiento de metas para la vigencia 2024 Realizar seguimiento periodicos a los resultados del indicador de los productos de captacion Elaborar planes de accion frente al incumplimiento del indicador de los productos de captacion	10%	0%	0%	100%	100%	100%	10%	**Carpeta de Proyección**: Contiene una presentación que muestra el cumplimiento de las metas. **Carpeta de Seguimiento**: Incluye las actas de los seguimientos realizados a las regionales. **Carpeta de Planes de Acción:** Contiene los formatos de los planes de trabajo que se aplico asesores que deben mejorar sus indicadores.	Se creo una carpeta llamada Acuerdos de gestion Vicepresidencia de redes 2024 ubicada en: https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AYpo9DpGaE0oX8jsWtCBgUYvqHTvPNaINutWjcXivHMs1%40thread.tacv2/Acuerdos%20de%20gesti%C3%B3n%20Vicepresidencia%20de%20Redes%2020247
Pilar 2. Construcción de integridad														
3	Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado	Identificar brechas en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atencion de los tramites radicados por los consumidores financieros basados en los valores intitucionales	Numeros de brechas identificadas / planes de acciones elaborados	01/07/2024 al 31/12/2024	Realizar seguimiento a los informes de PQR, Indice de satisfaccion al cliente y SNC por medio de reuniones periodicas de seguimiento Actualizar y socializar la matriz de riesgo operativo del proceso gestion de canales comerciales Programar y gestionar las reuniones con los directores de puntos y gerente para elaborar los planes de accion teniendo en cuenta los valores propuestos de acuerdo al codigo de integridad	10%	0%	0%	100%	100%	100%	10%	**Carpeta Matriz de Riesgo:** Contiene la lista de asistencia a la socialización, la matriz de riesgo y los soportes de las citaciones a los puntos. **Carpeta Planes de Acción:** Incluye los planes de acción para reducir los SNC de PQR y mejorar la satisfacción al cliente, realizados con los directores. **Carpeta Seguimiento a los Informes:** Contiene las actas de las reuniones donde se identifican y refuerzan los puntos relacionados con los SNC de PQR y la satisfacción al cliente.	Se creo una carpeta llamada Acuerdos de gestion Vicepresidencia de redes 2024 ubicada en: https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AYpo9DpGaE0oX8jsWtCBgUYvqHTvPNaINutWjcXivHMs1%40thread.tacv2/Acuerdos%20de%20gesti%C3%B3n%20Vicepresidencia%20de%20Redes%2020247?groupId=a177a1a0-8e9a-404d-b958-19b1a6d9cc04.
Pilar 3. Gestión Cultural														
4	Fortalecimiento gerencial, táctico y operativo centrado en el afiliado	Lograr que el indicador de satisfaccion al cliente se mantenga en un nivel satisfactorio, fomentando la cultura intitucional de atencion al cliente.	Calificacion del cliente /Calificacion esperada ennivel satisfactorio	01/07/2024 al 31/12/2024	Realizar medicion y seguimiento al cumplimiento de los indicadores de satisfaccion al cliente cargados en la herramienta de Isolucion Elaborar planes de accion frente al incumplimiento de los indicadores de satisfaccion al cliente cargados en la herramienta de Isolucion Gestionar las capacitaciones y refuerzos a los gestores comerciales con respecto a la debida atencion que se debe prestar a los consumidores financieros en el marco de las buenas practicas culturales	10%	0%	0%	100%	100%	100%	10%	**Carpeta Capacitación:** Contiene los soportes de las capacitaciones realizadas a los puntos. **Planes de Acción:** Presentación con los planes de acción por regional. **Medición y Seguimiento:** Documento donde se evidencian los indicadores de Isolución.	Se creo una carpeta llamada Acuerdos de gestion Vicepresidencia de redes 2024 ubicada en: https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AYpo9DpGaE0oX8jsWtCBgUYvqHTvPNaINutWjcXivHMs1%40thread.tacv2/Acuerdos%20de%20gesti%C3%B3n%20Vicepresidencia%20de%20Redes%2020247?groupId=a177a1a0-8e9a-404d-b958-19b1a6d9cc04.
Pilar 4. Desarrollo de personas y equipos														
5	Equipo comprometido con la entidad y con la excelencia en el servicio al afiliado	Realizar un diagnostico de necesidades administrativas y recurso humano requeridas para potencializar y fortalecer la cultura del buen servicio al consumidor financiera, generando un mejor clima laboral del personal involucrado en la operación	Un diagnostico de necesidades administrativas y recurso humano de los puntos de atencion	01/07/2024 al 31/12/2024	Realizar diagnostico de las necesidades de personal para mejorar la experiencia del cliente en los puntos Realizar diagnostico de la necesidades de capacitacion y refuerzos a los gestores comerciales para garantizar una adecuada gestion con el consumidor financiero Realizar diagnostico de las necesidades de adecuaciones y mantenimientos de los puntos de atencion propendiendo por el bienestar de los funcionarios y consumidores financieros	10%	0%	0%	100%	100%	100%	10%	**Carpeta Diagnóstico Administrativa:** Contiene los soportes del diagnóstico y la gestión realizada con los puntos en adecuaciones y mantenimiento. **Carpeta Diagnóstico Capacitaciones:** Incluye los soportes del diagnóstico realizado con asesores en temas de capacitación. **Carpeta Diagnóstico Necesidades de Personal:** Contiene el informe realizado desde la vicepresidencia, identificando la necesidad de personal en los puntos.	Se creo una carpeta llamada Acuerdos de gestion Vicepresidencia de redes 2024 ubicada en: https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3AYpo9DpGaE0oX8jsWtCBgUYvqHTvPNaINutWjcXivHMs1%40thread.tacv2/Acuerdos%20de%20gesti%C3%B3n%20Vicepresidencia%20de%20Redes%2020247?groupId=a177a1a0-8e9a-404d-b958-19b1a6d9cc04.
Total						100%						100%		

FECHA	07-feb-25
VIGENCIA	2024

LAURA MILENA ROA ZEIDAN
Firma del Superior Jerárquico

GABRIEL ESTEBAN LENUS SOLANO
Firma del Gerente Público