

ANEJO 1: CONCERTACION, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACION Y EVALUACION DE COMPROMISOS GERENCIALES

N°	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin (dd/mm/aa)	Actividades	Peso ponderado	Avance		Observaciones del avance y oportunidad de mejora	Cumplimiento		Replanteo	Evidencias	Ubicacion
							% cumplimiento	% meta		% cumplimiento	% meta			
1	ADOI - Construir un sistema de monitoreo de la ejecución de la primera UPT en materia de servicios de atención al cliente para la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	Analizar el funcionamiento de la primera UPT en materia de servicios de atención al cliente para la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	1) Portal de atención al cliente. 2) Programa de atención al cliente. 3) Número de cursos capacitados en la Unidad de Retención de Clientes.	01/01/2017 31/12/2017	Elaboración del programa de monitoreo de la ejecución de la primera UPT en materia de servicios de atención al cliente para la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	100%	40%	40%	Se realizó la construcción del programa de monitoreo de la ejecución de la primera UPT en materia de servicios de atención al cliente para la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	0%	40%	4%		
2	ADOI - Crear un sistema integrado de información para la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	Incluir la operación del Sistema Integrado de Información (SII) con los módulos de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	1) Sistema Integrado de Información (SII) con los módulos de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente. 2) Número de módulos operativos en materia de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente. 3) Número de módulos del SII operativos en materia de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	01/01/2017 31/12/2017	Desarrollar y probar con los módulos de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	20%	33%	33%	Se realizó la construcción del sistema integrado de información para la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	0%	25%	11%		
3	ADOI - Mejorar la atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	Mejorar la atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	1) 12 actividades con servicios de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente. 2) Número de actividades operativas en materia de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente. 3) 12 servicios operativos en materia de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	01/01/2017 31/12/2017	Desarrollar y probar con los módulos de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	50%	70%	70%	Se realizó la construcción del sistema de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	0%	70%	25%		
4	ADOI - Garantizar la integridad de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	Garantizar la integridad de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	1) Garantizar la integridad de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente. 2) Número de actividades operativas en materia de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	01/01/2017 31/12/2017	Garantizar la integridad de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	100%	40%	40%	Se realizó la construcción del sistema de garantía de la integridad de la información de la política de atención al cliente y la gestión de la información de la política de atención al cliente.	0%	40%	4%		

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

FECHA: 24-07-2018

VIGENCIA:

Firma del Supervisor:

Firma del Gerente: