

Formato 1. Concertación de Compromisos Gerenciales

No.	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance	
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento programado a 2º semestre
Pilar 1. Productividad Social								
1	Incrementar la satisfacción en la prestación de servicio de la corporación a todos sus afiliados y posibles clientes	Establecer actividades que garanticen seguimiento y control de las Afiliaciones y atención de PQRSDF a fin de garantizar una respuesta oportuna y coherente a los afiliados y beneficiarios.	PQRSDF resueltas dentro del término / Total PQRSDF recibidas en el periodo (x100%)	08/03/2024 al 31/12/2024	Realizar seguimiento y análisis a las PQRSDF recibidas y su nivel de cumplimiento dentro de los términos legales	60%	10%	90%
			Número de vinculaciones efectivas en el periodo / Total de vinculaciones recibidas (x100%)		Evaluar la efectividad de la gestión de vinculaciones realizadas			
			Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados (x100%)		Monitorear la satisfacción de los afiliados y posibles clientes			
			Total de actividades ejecutadas / Número de actividades planteadas (x100%)		Hacer seguimiento a la ejecución de cronograma de actividades del plan de comunicaciones			
2	Desconcentración de la Corporación Social de Cundinamarca, para optimizar la atención de los afiliados en las provincias del Departamento.	Implementar puntos de atención integral desconcentrados de la Corporación Social de Cundinamarca, en 3 sedes estratégicamente ubicadas que permitan mejorar la calidad del servicio prestado, la eficiencia operativa, el reconocimiento y posicionamiento de la Entidad.	Porcentaje de ejecución del proyecto de desconcentración / Total del proyecto ejecutado de desconcentración (x100%)	08/03/2024 al 31/12/2024	Analizar las posibles ubicaciones de los puntos desconcentrados	10%	5%	95%
					Generar plan de trabajo de los recursos necesarios para el funcionamiento de esos puntos			
					Socializar y retroalimentar los resultados de los puntos desconcentrados con la Alta dirección			
Pilar 2. Construcción de integridad								
3	Promover los valores institucionales y las pautas de comportamiento ético, que orienten y garanticen una gestión eficiente, íntegra y transparente	Fomentar el significado y la importancia con todos los funcionarios y contratistas de los valores adoptados bajo Código de Integridad en la CSC por medio de la ejecución de actividades	# de actividades ejecutadas / 5 de actividades programadas (x100%)	08/03/2024 al 31/12/2024	Desarrollar cronograma de actividades y temas a tratar	10%	0%	100%
					Convocar a todos los funcionarios de la CSC			
					Generar mecanismo de evaluación frente a los temas tratados en las actividades			
					Liderar la actividades junto a los funcionarios que hacen parte de la Oficina de Atención al Cliente			
					Socializar y retroalimentar los resultados de las evaluaciones de las actividades con todos los integrantes de la Oficina de Atención al Cliente			
Pilar 3. Gestión Cultural								
4	Identificar y establecer una práctica cultural que logre generar valor agregado a todos los funcionarios de la CSC	Promover espacios de integración en el cual se fomente el contexto estatégico que tiene la CSC	# de actividades ejecutadas / 7 de actividades programadas (x100%)	08/03/2024 al 31/12/2024	Desarrollar cronograma de actividades y temas a tratar	10%	14%	86%
					Convocar a todo el equipo que integra a la Oficina de Atención al Cliente			
					Liderar la actividades junto a los funcionarios que hacen parte de la Oficina de Atención al Cliente			
					Socializar y retroalimentar los resultados de las evaluaciones de las actividades con todos los integrantes de la Oficina de Atención al Cliente			
Pilar 4. Desarrollo de personas y equipos								
5	Reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora de cada uno de los integrantes de trabajo de la Oficina de Atención al Cliente	Fomentar dinámicas de interlocución en las cuales cada uno de los integrantes del equipo pueda mostrar sus fortalezas y oportunidades de mejora	# de dinámicas ejecutadas / 7 de dinámicas programadas (x100%)	08/03/2024 al 31/12/2024	Desarrollar cronograma de actividades y temas a tratar	10%	14%	86%
					Convocar a todo el equipo que integra a la Oficina de Atención al Cliente			
					Liderar la actividades junto a los funcionarios que hacen parte de la Oficina de Atención al Cliente			
					Socializar y retroalimentar los resultados de las evaluaciones de las actividades con todos los integrantes de la Oficina de Atención al Cliente			
Total						100%		

FECHA VIGENCIA

8/03/2024
31/12/2024

SANDRA HOYOS AGOSTA
Firma del Superior Jerárquico (Gerente General)

FANNY OLIVERA VAHECHA
Firma del Gerente Público (Jefe Oficina Atención al Cliente)