



No.	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin (d/m/a)	Actividades	Peso ponderado	Avance % cumplimiento programado a tercer trimestre programado a 2° trimestre
<b>Pilar 1. Productividad Social</b>							
1	Incremento la satisfacción en la prestación de servicios de la corporación a todos sus afiliados y posibles clientes.	Establecer actividades que garanticen seguimiento y control de las Atenciones y atención de PQRSDP y fin de garantizar una respuesta oportuna y adecuada a los afiliados y beneficiarios	(PQRSDP resueltas dentro del mismo mes / Total PQRSDP resueltas en el periodo) * 100  (Número de vinculaciones efectivas en el Periodo: 600 vinculaciones programadas) * 100  (Número de respuestas "Muy satisfactorio" + "Satisfactorio" / Total de respuestas amigables) * 100  (Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas) * 100	01/01/2025 a 31/12/2025	Realizar seguimiento y análisis a los PQRSDP recibidos y su nivel de cumplimiento dentro de los términos legal  Evaluar la efectividad de la gestión de vinculaciones realizadas  Monitorear la satisfacción de los afiliados y posibles clientes  Mantener el seguimiento a la ejecución de programa de actividades del plan de comunicaciones  Analizar las posibles ubicaciones para los puntos de atención  Generar plan de trabajo de los recursos humanos para el funcionamiento de estos puntos  Socializar y retroalimentar los resultados de los puntos de atención con la Alta Dirección	60%	50%
2	Diseminación de la Corporación Social de Cundinamarca para optimizar la atención de los afiliados en las provincias del Departamento	Implementar puntos de atención integral descentralizados de la Corporación Social de Cundinamarca en 2 todos estratégicamente ubicados que permitan mejorar la calidad del servicio prestado, la eficiencia operativa, el reconocimiento y fortalecimiento de la Entidad	(Porcentaje de ejecución del proyecto de descentralización / Total del proyecto ejecutado de descentralización) * 100	01/01/2025 a 31/12/2025	Analizar las posibles ubicaciones para los puntos descentralizados  Generar plan de trabajo de los recursos humanos para el funcionamiento de estos puntos  Socializar y retroalimentar los resultados de los puntos descentralizados con la Alta Dirección	10%	50%
<b>Pilar 2. Construcción de Integridad</b>							
3	Fomentar los valores institucionales y las actitudes de compromiso ético que marcan y garantizan una gestión eficiente, íntegra y transparente	Fomentar el espíritu y la conciencia con todos los funcionarios y cometidos al proceso de <b>SERVICIO CON EXCELENCIA</b> adaptado bajo Código de Integridad en la CSC por parte de la ejecución de actividades.	(Número de actividades realizadas / 4 de actividades programadas) * 100	01/01/2025 a 31/12/2025	Conducir a los integrantes del área de Atención al Cliente para conocer las metodologías de socialización del proceso <b>SERVICIO CON EXCELENCIA</b> de acuerdo al IDCC de integridad  Desarrollar programa de actividades y temas a tratar  Socialización de las actividades y temáticas a tratar  Recibir evidencias de las actividades realizadas con los resultados para cargar a la red de la calidad  Socializar y retroalimentar los resultados de las evaluaciones de las actividades con todos los integrantes de la Oficina de Atención al Cliente	10%	75%
<b>Pilar 3. Gestión Cultural</b>							
4	Normalizar y establecer una política cultural que promueva el respeto a los valores y principios de la CSC	Promover iniciativas de integración y de comunicación en el cual se fomente el contacto estratégico que tiene la CSC. Socialización los logros obtenidos en el área de Atención al Cliente en relación a su misión y objetivos del área, e implementar cultura dirigida a la misma misión del área	(Número de actividades ejecutadas / 4 de actividades programadas) * 100	01/01/2025 a 31/12/2025	Conducir a los integrantes del área de Atención al Cliente para conocer las metodologías de socialización y actualización de los logros obtenidos en el área  Desarrollar programa de actividades y temas a tratar  Llevar a cabo actividades junto a los funcionarios que hacen parte de la Oficina de Atención al Cliente  Recibir evidencias de las actividades realizadas con los resultados para cargar a la red de la calidad  Socializar y retroalimentar los resultados de las evaluaciones de las actividades con todos los integrantes de la Oficina de Atención al Cliente	10%	75%
<b>Pilar 4. Desarrollo de personas y equipos</b>							
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 interacción en las cuales cada uno de los integrantes del equipo pueda mostrar sus fortalezas y oportunidades de mejora	(Número de dinámicas ejecutadas / 4 de dinámicas programadas) * 100	01/01/2025 a 31/12/2025	Conducir a todo el equipo que integra a la Oficina de Atención al Cliente  Desarrollar programa de actividades y temas a tratar  Ejecutar las actividades de integración y retroalimentación de acuerdo al programa diseñado por el equipo de Atención al Cliente  Recibir evidencias de las actividades realizadas con los resultados para cargar a la red de la calidad  Socializar y retroalimentar los resultados de las evaluaciones de las actividades con todos los integrantes de la Oficina de Atención al Cliente	10%	75%
<b>Total</b>						<b>100%</b>	

  
**SANDRA HOYOS ROSA**  
 Firma del Supervisor Jerárquico (Gerente General)

  
**FANNY PATRICIA RIVERA CHA**  
 Firma del Gerente Público (Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente)