

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

ANEJO 1. CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIALES											Evaluación					
Concertación					Avance				Evidencias							
Nº	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin admnistrativa	Actividades	Peso ponderado	% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2º semestre	% Cumplimiento de Indicador 2º Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Descripción	Ubicación	
1	Fortalecer los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Mejorar y optimizar los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Número de llamadas recibidas y atendidas en el área de atención al cliente.	1/01/2025	1. Realizar un análisis de las 17 acciones. 2. Realizar diagnóstico interno. 3. Proponer y coordinar las acciones.	25%						0%	0%			
2	Fortalecer los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Mejorar y optimizar los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Número de llamadas recibidas y atendidas en el área de atención al cliente.	1/01/2025	1. Realizar un análisis de las 17 acciones. 2. Realizar diagnóstico interno. 3. Proponer y coordinar las acciones.	25%						0%	0%			
3	Fortalecer los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Mejorar y optimizar los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Número de llamadas recibidas y atendidas en el área de atención al cliente.	1/01/2025	1. Realizar un análisis de las 17 acciones. 2. Realizar diagnóstico interno. 3. Proponer y coordinar las acciones.	25%						0%	0%			
4	Fortalecer los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Mejorar y optimizar los procesos de atención al cliente en el área de atención al cliente, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Número de llamadas recibidas y atendidas en el área de atención al cliente.	1/01/2025	1. Realizar un análisis de las 17 acciones. 2. Realizar diagnóstico interno. 3. Proponer y coordinar las acciones.	25%						0%	0%			
Total						100%						0%				
Concertación para el desempeño sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales)											5%					
FECHA																
VIGENCIA																
Firma del Director Administrativo																
Firma del Gerente Adjunto																

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

FECHA: _____

VIGENCIA: _____

Firma del Supervisor Gerencial: _____

Firma del Gerente Medico: _____