

ANEXO 1 - COMPROMISO GOBIERNO, SUPERINTENDENCIA Y EVALUACION DE CONTRIBUYENTES GUBERNAMENTALES

Nº	Objetivos Institucionales	Componentes gerenciales	Indicador	Fecha Inicio-Fin del mismo	Actividades	Peso ponderado	Avance		Observaciones del avance y oportunidad de mejora	Cumplimiento		% Cumplimiento Cumplido año	Resultado	Evidencias		
							% cumplimiento Programado a 1er Semestre	% cumplimiento Indicador 1er Semestre		% cumplimiento Programado a 2º Semestre	% Cumplimiento de Indicador 2º Semestre			Descripción	Ubicación	
1	Contribuir al mejoramiento de la gestión y a la eficiencia de los procesos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos, a través de la implementación de políticas y procedimientos, que permitan optimizar el uso de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.	Procesos y flujos de trabajo optimizados. Índice de cumplimiento de procedimientos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos.	Indicador de cumplimiento de procedimientos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos (ICPA).	11/2020-03/11/2021	Procesos optimizados para la atención al usuario. Implementación de procedimientos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos.	30%	6%	6%	Se ha optimizado el proceso de atención al usuario, implementando un sistema de gestión de quejas y reclamos. Se han optimizado los procesos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos, implementando un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGD).	100%	6%	6%				
2	Asegurar la alta gerencia de las actividades administrativas, financieras, operativas y tecnológicas, a través de la implementación de políticas y procedimientos, que permitan optimizar el uso de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.	Procesos y flujos de trabajo optimizados. Índice de cumplimiento de procedimientos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos.	Indicador de cumplimiento de procedimientos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos (ICPA).	11/2020-03/11/2021	Procesos optimizados para la atención al usuario. Implementación de procedimientos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos.	70%	12%	13%	Se ha optimizado el proceso de atención al usuario, implementando un sistema de gestión de quejas y reclamos. Se han optimizado los procesos administrativos, financieros, operativos y tecnológicos, implementando un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGD).	80%	13%	13%				
<b>Total</b>													6%	6%		

**Concertación para el desempeño sobresaliente 15% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales.**

FECHA: Lunes, 24 de febrero de 2020  
 VICEREA: [Firma]

[Firma] ROLANDO GARCÍA LÓPEZ  
 Director General de Evaluación

[Firma] Jairo Julián López Barrios  
 Director General de Gestión de la Calidad