



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

206 - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP)

FORMATO PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

DEPENDENCIA:

CÓDIGO Y NOMBRE DE PROYECTO:

710 -Gestión Institucional

META	ACTIVIDAD	PONDERACIÓN VERT	AÑO 2013										TOTAL EJECUCIÓN		
			Ago		Sep		Oct		Nov		Dic		Prog	Ejec	
			Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog	Ejec			
Incrementar al 92% la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio por parte del FONCEP.	Asumir por parte del FONCEP la totalidad del Proceso de Servicio al Ciudadano.	3,00												100%	100%
	Valoración de la satisfacción de los usuarios del FONCEP.	2,50	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,34%	8,34%	100%	100%	
	Revisión y análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) y la formulación de las acciones de mejora que se deriven del resultado de los mismos.	2,50	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,34%	8,34%	100%	100%	
	Capacitación y orientación a los informadores de los puntos de atención y correspondencia sobre trámites y servicios que ofrece el FONCEP y otros temas de interés.	2,50	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	100%	100%	
	Ingresar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones la totalidad de requerimientos o solicitudes que se recepcionan en la entidad.	2,50	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,34%	8,34%	100%	100%	
	Realizar el inventario de trámites en línea que mejoren el servicio al ciudadano.	2,50												100%	0%
		15,50	TOTAL PONDERACIÓN												

