



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

NOMBRE DEL PLAN:							
OBJETIVO ESTRATÉGICO:		Mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el fin incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos					
PROCESO RESPONSABLE:		SERVICIO AL CIUDADANO					
ESCALA:		Escala Para Planes					
JEFE RESPONSABLE:		DIANA CAROLINA OVIEDO LEON					
PLAN DE ACCION 2013 -2016	META 2015	ACTIVIDAD	PONDERACIÓN VERTICAL	Ene		Feb	
				Prog	Ejec	Prog	Ejec
Incrementar al 92% la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio por parte del FONCEP.	91%	1. Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2.014	10%	40,00%	0,00%	20,00%	0,00%
		2. Reuniones mensuales con Presidentes de Asociaciones de Pensionados, como mecanismo para promover el control social a la gestión pública	10%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%
		3. Valoración de la satisfacción de los usuarios del FONCEP	10%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%
		4. Administración y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Total de requerimientos o solicitudes que se recepcionan en la Entidad).	10%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%
		5. Informe mensual publicado de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) y la formulación de las acciones de mejora que se deriven del resultado de los mismos.	15%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%
		6. 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.	10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		7. Actualización de la Guía de Trámites y Servicios y/o Certificación de la información publicada	10%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%

	8. III Celebración Día Distrital del Pensionado	15%				
	9. Participación en reuniones de Red Distrital de Servicio al Ciudadano y Defensor Ciudadano convocadas por Entidades Distritales.	10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		100%				

**FORMATO ELABORACION PLAN OPERATIVO ANUAL
POA**

Código: FTDE01-16

PLAN OPERATIVO SERVICIO AL CIUDADANO 2015

OS.

AREA ORGANIZATIVA: DIRECCION GENERAL

2015																
Mar		TOTAL	TOTAL EJEC	Abr		May		Jun		TOTAL	TOTAL EJEC	Jul		Ago		Sep
Prog	Ejec	Prog	TRIMESTRE	Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog	TRIMESTRE	Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog
40,00%	0,00%	100%	0,00%							0%	0%					
8,33%	0,00%	25%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%
8,33%	0,00%	25%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%
8,33%	0,00%	25%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%
8,33%	0,00%	25%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%
25,00%	0,00%	25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
13,33%	0,00%	27%	0,00%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%	0,00%	27%	0%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%

		0%	0,00%							0%	0%					100,00%
25,00%	0,00%	25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%



Ejec	TOTAL	TOTAL EJEC TRIMESTRE	Oct		Nov		Dic		TOTAL	TOTAL EJEC TRIMESTRE	TOTAL	TOTAL EJEC EN EL AÑO
	Prog		Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog	Ejec	Prog			
	0%	0%							0%	0%	100%	0%
0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	100%	0%
0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	100%	0%
0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	100%	0%
0,00%	25%	0%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	0,00%	25%	0%	100%	0%
0,00%	25%	0%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25%	0%	100%	0%
0,00%	27%	0%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%	6,67%	0,00%	20%	0%	100%	0%

	100%	0%							0%	0%	100%	0%
0,00%	25%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25%	0%	100%	0%
												

0,00%

0,00%

0,00%