

Plan Operativo Anual 2.014



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

Proceso de Servicio al Ciudadano

(Resolución 003483 del 24 de abril de 2013)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

Actividades proyectadas Vigencia 2.014

Objetivo: Mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el fin incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

META	ACTIVIDAD	Ponderación Vertical
Incrementar al 92% la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio por parte del FONCEP. META 2014: 90 Indicador: % de satisfacción de usuarios del FONCEP	Coordinación con el Área Administrativa para el proceso de adecuación del punto de atención al Ciudadano en la Sede Condominio Parque Santander	20%
	Valoración de la satisfacción de los usuarios del FONCEP (SuperCade, Sede Condominio: Incluye Pensiones, Cesantías y Cartera)	15%
	Administración y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Total de requerimientos o solicitudes que se recepcionan en la Entidad).	10%
	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.	15%
	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.	20%
	Puesta en operación del Portal WEB e Intranet del FONCEP	10%
	Participación en reuniones de Red Distrital de Servicio al Ciudadano y Defensor Ciudadano convocadas por Entidades Distritales.	10%

