



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	FORMATO	DA-DE-05	Página 1 de 1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión 0	02/01/2020
PLAN DE ACCIÓN - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
						INICIO	FIN
Subcomponente 1 - Estructura administrativa y direccionamiento estratégico		Socialización del manual de atención al ciudadano a todos los funcionarios, contratistas y comunidad en general del municipio.	Socialización y publicación manual de atención al ciudadano	Manual socializado y publicado en la pagina web institucional	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/04/2020
		Publicación del manual de atención al ciudadano a todos los funcionarios, contratistas y comunidad en general del municipio.	Publicación manual de atención al ciudadano	Manual publicado en la pagina web institucional	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/04/2020
		Incluir el componente de atención de ciudadano en el plan institucional de capacitación	Componente inmerso dentro de la actividades propuestas dentro del PIC	Componente atención al ciudadano	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
		Invitar a los ciudadanos y otros grupos de valor de la entidad, a participar de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Soportes de publicación de convocatoria abierta a participar de la construcción del PAAC	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención		Hacer seguimiento a la ventanilla unica en la recepcion, envio y acceso a la información pública	Tres seguimientos	Numero de seguimientos realizados	Control Interno	31/01/2020	31/12/2020
		Fortalecimiento de los canales de comunicación a través de la Página WEB - Institucional	Pagina web actualizada	Pagina WEB - Actualizada	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/220	31/12/2020
		Adecuar la infraestructura de la entidad con el fin de garantizar espacios incluyentes y de facil acceso para la atención al ciudadano	Adecuación de los espacios	Espacios accesibles	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/08/2020
		Identificar las principales necesidades de capacitación expresadas por los servidores encargados de la atención en los canales de atención	Indagación de necesidades de capacitación a los funcionarios internos	PIC - Consolidado	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/08/2020

**COMPONENTE N. 4
Mecanismos para
mejorar la atención
al ciudadano**

Subcomponente 3 - Talento Humano	Capacitar a los funcionarios en la actualización de la normatividad que permita fortalecer la atención al ciudadano	Realizar una capacitación anual en atención al ciudadano dirigida a todos los funcionarios de la administración municipal	Numero de capacitaciones de atención al ciudadano realizadas en el año/Numero de capacitaciones de atención al ciudadano programadas en el año	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
	Incluir en la evaluación de desempeño laboral de los funcionarios el compromiso comportamental de atención al ciudadano	Implementar el reconocimiento del empleado que se destaque por la atención al ciudadano e incluirlo en el plan de bienestar, estímulos e incentivos.	Compromisos comportamentales suscritos con los funcionarios	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
	Asignar recursos para tecnología que permita y facilite la comunicación de personas con discapacidad auditiva.	Capacitar a los funcionarios responsables de la Atención al Ciudadana en Lenguaje de Señas	100% de los funcionarios capacitados	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/08/2020
	Definir mediante acto administrativo la creación y modificación de las funciones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional o el que haga sus veces, donde se incluyan los temas y funciones de trámites y Servicio al Ciudadano de la Entidad	Ajuste del Acto Administrativo	Acto Administrativo - Adoptado	Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	31/01/2020	30/08/2020
Subcomponente 4 - Normativo y procedimental	Implementar el manual de atención al ciudadano	Un Manual de Atención al ciudadano actualizado e implementado	Numero de manuales de atención al ciudadano actualizados e implementados por los responsables del proceso	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
	Ajustar la política de protección de datos del Municipio	Política ajustada	Una (1) política ajustada	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/04/2020
	Socialización e interiorización de la política de protección de datos	Política socializada	Una (1) política socializada	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
	Socialización del manual de atención al ciudadano a todos los funcionarios, de la entidad	Socialización del manual de atención al ciudadano	Un (1) manual socializado	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	30/04/2020
	Seguimiento trimestral de las PQRS	Seguimientos a la gestión de las PQR	Cuatro (4) seguimientos trimestrales	Control Interno	31/01/2020	30/04/2020
	Evaluar la prestación del servicio por parte de los funcionarios de la administración municipal a través de la aplicación de encuesta de satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción	Encuestas realizadas semestralmente	Todas las secretarías de despacho	31/01/2020	30/04/2020

	Consolidado de los resultados de la encuesta con el fin de diseñar plan de mejora	Resultados consolidado	Informe consolidado	Secretaria General y Gestión Administrativa	31/01/2020	31/12/2020
--	---	------------------------	---------------------	---	------------	------------

“VILLA DE LEYVA SOMOS TODOS”

Carrera 9 N° 13-11 - Código Postal 154001 - Teléfono +57 (8) 7320362 - 7320830 - Fax. +57 (8) 7321891 - Celular: 3138887422.

Página WEB www.villadeleyva-boyaca.gov.co