



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Vigencia 2020**



Libertad y Orden



Gobernación  
de Nariño

¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

## CONTENIDO

	Página
<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>03</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>06</b>
<b>3. CONTEXTO ESTRATEGICO</b>	<b>06</b>
<b>A. PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCIÓN QUE SE HAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD.</b>	<b>06</b>
<b>B. DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD</b>	<b>08</b>
<b>C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.</b>	<b>11</b>
<b>D. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).</b>	<b>12</b>
<b>E. DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>13</b>
<b>F. DIAGNÓSTICO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA</b>	<b>15</b>
<b>4. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>16</b>
<b>5. PLAN DE ACCION COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION</b>	<b>17</b>
<b>6. PLAN DE ACCION COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>	<b>18</b>
<b>7. PLAN DE ACCION COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>	<b>20</b>
<b>8. PLAN DE ACCION COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>27</b>
<b>9. PLAN DE ACCION COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION.</b>	<b>30</b>



## INTRODUCCION

De acuerdo al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 le corresponde a la Gobernación de Nariño, formular para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC-, en esta estrategia se contempla el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para mitigar los riesgos, las estrategias anti tramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la transparencia, a través de acciones establecidas en los componentes y que corresponden a políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos: herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto interno como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y optimización de sus procedimientos.

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se construye con el fin de establecer estrategias que permitan prevenir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades de los procesos de esta entidad y que puedan afectar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el plan de desarrollo.



La nueva administración 2020- 2023 enfatiza un nuevo gobierno con 3 pilares fundamentales: Transparencia en el manejo de los recursos públicos; Administración Pública Eficiente y Sensibilidad Social.

**Transparencia en el manejo de los recursos públicos:** La corrupción como flagelo ha profundizado las brechas sociales y ha impactado principalmente en las comunidades vulnerables y se ha expandido la cultura de la tolerancia a la corrupción entre la población, por tanto “Esta problemática es un asunto que debe involucrar a los ciudadanos y a la Administración Departamental. Es imperativo adoptar una gestión pública que se caracterice por la administración transparente de los recursos en todos los niveles, como referente social para generar confianza institucional”. Por tanto la ciudadanía en este gobierno jugará un rol protagonista tanto en la planificación, la asignación de recursos y el control social.

Bajo esta premisa se ejercerá un gobierno caracterizado por:

- Planificación concertada
- Presupuestación participativa
- Conversación ciudadana constante, directa y sincera
- Rendición de cuentas
- Información Pública de las acciones de gobierno por todos los medios
- Incentivos al control social en la Gestión pública.

**Administración Pública Eficiente:** gobernar con eficiencia administrativa es el resultado de un ejercicio responsable de planeación, dirección, articulación, coordinación y control pues amplias son las necesidades que tiene el pueblo nariñense ante unos recursos financieros limitados, por tanto es importante maximizar el recurso humano, técnico, económico y administrativo requerido y orientarlo a resultados y así dar cumplimiento a los fines del estado.

Una gestión pública eficiente caracterizada por:

- Garantizar la estructura administrativa acorde a las exigencias de gestión y a las problemáticas socioeconómicas complejas y estructurales de la región.
- Conformar un equipo de gobierno con profesionales nariñenses idóneos y sensibilidad social para servir al departamento.
- Gobernar con criterio gerencial orientado a resultados.
- Dialogo abierto y directo con los actores de la región que permita gestionar en equipo las soluciones para Nariño.
- Dialogo abierto y directo con el Gobierno Nacional en pro de soluciones estratégicas para el Departamento.
- Apoyar y trabajar coordinadamente con los entes territoriales para fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión.



**Sensibilidad Social:** Nariño es un territorio diverso y multicultural donde la ciudadanía juega un papel protagónico en el progreso de la región, en la que debe primar el respeto por la condición y esencia humana sin distinción de raza, origen, cultura y orientación sexual, el cual se hará con un gobierno que contemple:

- Un enfoque diferencial hacia comunidades y personales con mayor vulnerabilidad y riesgos.
- Un enfoque humanista
- Comprometido con la equidad como principio rector
- Protector del medio ambiente
- Construyendo y promoviendo una cultura de convivencia, paz y reconciliación
- Compromiso con el manejo fiscal y financiero del departamento.

Todos estos aspectos que contemplan los 3 pilares, van en concordancia en el espíritu del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que busca establecer acciones de un gestor transparente, mitigar los riesgos de corrupción y darle prioridad a la ciudadanía atendiendo sus necesidades y brindándole información para mejorar la intercomunicación y dialogo, fomentar y promover la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y proporcionar espacios de información sobre lo que se está realizando y de su actuación, favorecer el derecho a la ciudadanía de participar activamente en la construcción del plan de desarrollo y de las de políticas públicas y beneficiarse de su conocimiento y experiencias.

En cuanto a la estructura, en el programa de Gobierno del doctor John Rojas plantea una estructura del Plan de Desarrollo compuesto por 4 ejes estratégicos los cuales se construirán colectivamente, con respeto hacia lo público, con administración transparente de los recursos, con criterio gerencial y alta sensibilidad social, para avanzar hacia:

1. Un Nariño Incluyente
2. Un Nariño Conectado
3. Un Nariño Competitivo
4. Un Nariño Seguro

El plan Anticorrupción y atención al ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. Es importante resaltar que las actividades definidas para los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se tuvieron en cuenta los lineamientos trazados por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de República, la reducción de control y racionalización de trámites y el proyecto de democratización de la administración pública, adscritos al Departamento Administrativo de la Función Pública y el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación consolidados en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (versión 2). Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción se consultó la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”



## 2. OBJETIVO

Definir acciones específicas orientadas a promover la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción; la sistematización y racionalización de trámites y servicios de la entidad; rendir cuentas, fortaleciendo la participación ciudadana para que sean veedores de los recursos que se invierten y visualizar el avance de los proyectos, estableciendo estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano aplicando los principios de transparencia, eficiencia y eficacia administrativa.

## 3. CONTEXTO ESTRATEGICO

### A. PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCIÓN QUE SE HAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD.

Con la expedición del Código Disciplinario Único, el legislador dispuso en el inciso primero del artículo 75 de la Ley 734 de 2002, que las “...entidades y órganos del Estado, a las administraciones central y descentralizada territorialmente y por servicios, -les asiste competencia para- disciplinar a sus servidores o miembros...”, para dicho efecto, en el inciso primero del artículo 76 ibídem, estableció que “...Toda entidad u organismo del Estado, con excepción de las competencias de los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura, deberá organizar una unidad u oficina del más alto nivel, cuya estructura jerárquica permita preservar la garantía de la doble instancia, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores...”.

De igual manera, el artículo 34 numeral 32, estableció que la potestad disciplinaria otorgada a las Oficinas de Control Interno Disciplinario, se ejerce de manera AUTÓNOMA E INDEPENDIENTE, siendo así que el operador disciplinario interno, le compete adelantar hasta su culminación en primera instancia las acciones disciplinarias que se siguen contra sus servidores.

En cumplimiento de dichos mandatos legales, a iniciativa del señor Gobernador, mediante Ordenanza No. 032 de agosto 1 de 2002 emanada de la Honorable Asamblea Departamental, se organizó la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Gobernación de Nariño, y mediante Decreto No. 1295 de noviembre 26 de 2002, se creó el cargo de Jefe de Control Interno Disciplinario, cuyo propósito al tenor de la Ley 734 de 2002, es la dirección y coordinación de la Oficina de Control Interno Disciplinario y adelantar y fallar de los procesos disciplinarios que sean de su competencia.

Es importante resaltar que la Oficina de Control Interno Disciplinario, no conoce de las acciones disciplinarias que se siguen contra funcionarios del orden descentralizado, como el Instituto Departamental de Salud, Lotería de Nariño, TURNARIÑO LTDA., CDAN LTDA., etc., pues son de competencia de sus unidades de control disciplinario internas o de la Procuraduría General de la Nación, en ejercicio de su poder preferente, como tampoco se conoce de los asuntos que se sigan contra personas vinculadas mediante Contratos de Prestación de Servicios, pues como particulares son investigados por el mencionado agente del Ministerio Público.

Así las cosas, los sujetos disciplinables de este ente de control disciplinario interno con corte a 31 de diciembre de 2019, ascendieron a los OCHO MIL TRECIENTOS SESENTA (8.360) funcionarios,



Libertad y Orden



distribuidos de la siguiente manera: DOSCIENTOS SESENTA Y DOS (262) correspondientes a la planta central de la Gobernación de Nariño, y OCHO MIL NOVENTA Y OCHO (8098) funcionarios de los municipios no certificados del sector educación.

Recordemos que "(...) las funciones públicas otorgadas a los órganos del Estado deben estar previamente señaladas en la Constitución, la ley o el reglamento. En consecuencia, cualquiera acción que ejecute un órgano del Estado sin estar previamente indicada en las normas mencionadas constituye una acción inconstitucional, ilegal o irreglamentaria por falta de competencia. Igualmente cualquier acción que provenga de un desbordamiento de la función asignada constituye una extralimitación de la función pública".

Es preciso advertir que las calificaciones a las conductas investigadas que se presentan para la elaboración del plan anticorrupción, son calificaciones provisionales, de acuerdo con la información obtenida de las quejas e informes disciplinarios que son radicados en esta dependencia, razón por la cual, debe entenderse en todo caso de presuntas conductas disciplinarias, que en nada vulneran la presunción constitucional y legal de inocencia de que goza todo sujeto procesal en Colombia, tal como lo establece el artículo 29 de la Constitución Política.

De esta manera a 31 de diciembre de 2019, la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Gobernación de Nariño, tiene activas NOVECIENTOS OCHO (908) acciones disciplinarias, provenientes de las vigencias 2012 a 2019, en la siguiente distribución:

De estas acciones, **CIENTO NOVENTA Y CUATRO (194)**, investigaciones se adelantan por presuntos hechos de corrupción administrativa, a las cuales se les ha dispuesto de una investigación eficiente, lo que ha conllevado que, en los años 2017 y 2018, se hayan impuesto las siguientes sanciones disciplinarias:

**Destitución e inhabilidad general** impuestas en primera instancia, **Suspensión e Inhabilidad especial y Suspensión**, la mayoría corresponden a hechos de corrupción administrativa relacionados con la administración de recursos públicos al interior de las Instituciones y/o Centros Educativos de los municipios no certificados del Departamento de Nariño-.

Desde el año 2018, la Oficina de Control Interno Disciplinario inició acciones de estadística general con el fin de identificar las faltas disciplinarias más denunciadas, con el propósito de adelantar en los años subsiguientes, acciones preventivas sectorizadas, que permitan mitigar la generación de estos hechos que empañan la buena gestión e imagen institucional.

La Secretaría de Planeación es la dependencia responsable de orientar a la Administración Departamental en lo relacionado con la administración de riesgos de corrupción para que se controle y mitigue con acciones concretas todos aquellos riesgos que puedan impedir el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos, que puedan afectar la transparencia del nuevo Gobierno, contando para ello con la con la participación de los servidores públicos responsables de identificar, analizar e implementar la cultura de la transparencia y de la legalidad. De otro lado, La Gobernación de Nariño cuenta con una Política de Administración de Riesgos.



## **B. DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD.**

El Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, lidera y orienta a las entidades territoriales en la implementación de políticas públicas que buscan mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado, dentro de las cuales se encuentra la Política de Racionalización de Trámites; política que busca hacer más eficiente la gestión de las instituciones para dar una respuesta ágil y oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y simplificar los trámites que estos deben desarrollar frente a las entidades públicas.

El SUI – Sistema Único de Información de Trámites, es un instrumento de apoyo para la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el DAFP, en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012, este sistema tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del estado ofrecen a la ciudadanía en 24 sectores. El SUI es la única fuente exigible de un trámite.

Trámite es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una Institución pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio

En el Departamento de Nariño, el aplicativo SUI está coordinado por la Secretaria de Planeación Departamental, contando para ello con el soporte e implementación de funcionarios que tienen el rol de USUARIOS en aquellas Secretarías donde existen trámites exigibles a la ciudadanía, tales como: Educación, Hacienda y Gobierno.

Los USUARIOS del sistema fueron designados mediante la Resolución No 233 del 16 de Septiembre de 2016, por medio de la cual se asignan funciones para suministrar y cargar información al SUI. Los USUARIOS son los siguientes: Luis Ignacio Delgado Burbano, Carlos David Romo López, Alexandra Holguín Prieto, Jesús Heraldito Gavilanes Viteri, de la Secretaria de Educación; Luis Ignacio Paredes Galarraga de la Secretaria de Hacienda, Elder Ovidio Burbano Fuentes de la Secretaria de Gobierno y Luis Carlos Benavides de la Subsecretaría de Transito.

La Política de Racionalización de Trámites tiene dos grandes componentes, el primero busca que las entidades publiquen información sobre los trámites y procedimientos administrativos para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de acceso a información pública. El segundo hace referencia a la simplificación, estandarización o automatización de los trámites que le son exigibles al ciudadano.

En materia de racionalización, el Decreto Ley 019 de 2012 señala que los trámites establecidos por las entidades deben ser sencillos, sin complejidades innecesarias, deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos para quienes intervienen en ellos, protegiendo los derechos de los ciudadanos. En este sentido, como coordinador en la Gobernación de Nariño del SUI, permanentemente remito correos electrónicos a los USUARIOS solicitándoles revisiones a las acciones que puedan implementar para mejorar la prestación de los servicios al ciudadano y





Libertad y Orden



Gobernación  
de Nariño

¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

simplificar u optimizar los trámites de su Secretaria que ya tienen inscritos en el Sistema. Estas acciones de racionalización son planteadas y formuladas participativamente en el plan de acción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para ser desarrolladas en el transcurso de un año.

#### 1.- SITUACION ACTUAL DE LOS TRÁMITES DE LA GOBERNACION DE NARIÑO EN EL SUIT

Teniendo en cuenta el Sistema Único de Información de Tramites –SUIT de la Gobernación de Nariño, en el periodo analizado, comprendido desde el 30 de septiembre de 2018, hasta el 09 de Enero de 2020, se tienen los siguientes datos:

#### SUIT GOBERNACION DE NARIÑO

COMPARATIVO ESTADO TRAMITES SUIT GOBERNACION DE NARIÑO		
ITEM	SEPTIEMBRE 30 /2018	Enero 9 / 2020
SIN GESTION	5	3
EN CREACION	14	11
TAREAS PENDIENTES	14	10
ENVIADOS PARA REVISION	0	0
INSCRITOS	46	55
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>79</b>

El porcentaje de avance en la inscripción de trámites al SUIT es del 69,6%, resultado que ha sido muy lento, por tal motivo, desde la Secretaria de Planeación, con el acompañamiento y asesoría del DAFP, se enfatizó en conocer la funcionalidad y construcción de la estrategia de racionalización de trámites, fruto de la misma queda la tarea de avanzar en alcanzar el 80% de las inscripciones de los trámites.

Además, hubo Inscripción en la plataforma SUIT de 4 nuevos trámites pasando de 46 a 55 entre septiembre de 2018 a enero 09 de 2020, quedando así: Secretaria de Hacienda (19); Secretaria de Gobierno (13); Secretaria de Educación (23). Los nuevos trámites inscritos son:

1. Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional.
2. registro de firmas de rectores, directores y secretarios de establecimientos educativos.
3. Cambio de propietario de un establecimiento educativo.
4. Cesantías parciales para docentes oficiales.
5. Cambio de sede de un establecimiento educativo
6. Ampliación del servicio educativo.
7. Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado.



8. Autorización de calendario académico especial

9. Duplicación de diplomas y modificaciones del registro del título.

En la página web de la Entidad, capítulo de Transparencia se pretende crear un enlace entre el aplicativo SUIT y el link de la entidad, con el propósito de mantener el acceso en la página web de la Gobernación de Nariño que facilite el conocimiento de la ciudadanía interesada con relación a los trámites de la entidad, manteniendo una descripción de cada uno de ellos y la forma de acceso con base en la información que brinden las dependencias responsables.

Por otro lado, se cuenta con el link <http://www.sednarino.gov.co/SEDNARINO12/index.php/es/> de la página WEB de la Secretaria de Educación Departamental, para que la ciudadanía consulte los trámites y sus requisitos. A la fecha se tienen publicados los siguientes trámites:

1. Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido.
2. Seguro por muerte a beneficiarios de los entes oficiales.
3. Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales.
4. Pensión de Jubilación para docentes oficiales.
5. Sustitución pensional para docentes oficiales.
6. Cesantías parciales para docentes oficiales.
7. Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales.
8. Reliquidación pensional para docentes oficiales.
9. Pensión de jubilación por aportes.
10. Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado.
11. Pensión post mortem para beneficiarios de docentes oficiales.
12. Cesantía definitiva para docentes oficiales.
13. Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano.



### **C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.**

Para que este componente sea más eficiente en términos de calidad y en respuesta a las necesidades de los ciudadanos en la demanda de trámites, en la Administración se propone la Estrategia Gobierno Digital, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

La secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto, trabajará en la construcción de una plataforma que nos permita avanzar en la administración electrónica y/o digital, que consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, basado en el análisis de los procesos internos de la entidad y la relación entre los productos y servicios del Gobierno con sus ciudadanos e industrias.

Durante la vigencia 2017 se logró la implementación de Botón PSE (Pago electrónico en línea) para impuesto vehicular, en 2019 se adelantaron acciones para sistematización de los procesos de tránsito y el pago electrónico a través de botón PSE, lo que será implementado a partir de la vigencia 2020, cumpliendo con la inscripción en el SUIT (Sistema único de información de trámites), para que estos sean visibles hacia la comunidad.

En estos temas se hace necesario el fortalecimiento del Grupo Antitrámites-Gobierno digital orientados a través del Ministerio TIC y DAFP para lograr el intercambio de información con otras entidades.

A través de esta plataforma, se aplicarán estrategias efectivas en la simplificación de trámites para que sean sencillos, eficientes y oportunos, traducido en:

- Reducción de costos operativos
- Reducción de costos para usuarios
- Reducción de pasos al usuario y procesos internos
- Reducción en los tiempos de trámites para usuarios y entidad
- Satisfacción oportuna al usuario

De acuerdo a la normatividad, se mantendrá actualizado el link de transparencia con acceso a la información pública en el portal web, conjuntamente con la implementación de un software de gestión documental que permitirá ofrecer una mejor calidad de servicio en atención al ciudadano.

Una vez se disponga del Inventario informático de hardware y software de la Gobernación de Nariño con que actualmente cuenta el almacén de la Secretaría General, se publicará en la página web con la finalidad de dar a conocer esta información a la comunidad en general.



Igualmente se trabajará con las dependencias de la entidad, en la implementación de trámites y servicios en línea, mediante la sistematización, simplificación de procesos y disposición de herramientas para que los usuarios gestionen los trámites de manera ágil y segura.

Para ello, se revisará el inventario de trámites y procesos, con los encargados en las diferentes dependencias, con el propósito de clasificarlos, priorizarlos y viabilizarlos, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés, y de manera formular el plan de acción a seguir.

#### **D. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS)**

Para la Gobernación de Nariño, en cumplimiento de lo establecido normativamente en la Ley 1474 de 2011 sobre el estatuto anticorrupción y documento CONPES 3564 de 2010, es un deber y también una oportunidad presentar la gestión realizada a la ciudadanía y el de tener en cuenta los procesos de retroalimentación y mejora a las acciones de la administración.

En efecto, Según el CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es de obligatorio cumplimiento el informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. En este sentido, la rendición de cuentas es un mecanismo de control social, participación y de promoción de la cultura de la información, la transparencia y el diálogo con el ciudadano.

La Gobernación de Nariño para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos interesados proyecta la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión a partir de los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque en derechos humanos y paz, tal como lo señala la Ley 1757 de 2015 e implica el marco conceptual de las normas internacionales y la protección de estos. “los derechos humanos son un ideal común por lo que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones promuevan el respeto de los derechos y libertades a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición” (ONU Resolución 217, 1948, p 71). De manera complementaria, la Constitución Colombiana establece que la paz es un valor y un fin misional del estado de derecho, por tanto esta es el resultado de transformaciones económicas, políticas y sociales. En ese sentido se hará parte del Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz (SRCAP), el cual tiene como propósito articular un conjunto de actores, directrices y herramientas para rendir cuentas sobre la implementación del Acuerdo, facilitando el acceso a información específica y generando espacios de diálogo efectivos en torno al proceso de paz.



## **E. UN DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

La Administración Departamental ha implementado lineamientos, parámetros y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la entidad, enmarcado en la política nacional del Servicio al Ciudadano.

Para lo anterior la Gobernación de Nariño ha venido desarrollando en acompañamiento con el Programa Nacional (PNSC) del servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP), la metodología auto gestionada territorial; el cual brindó en una primera etapa el diagnóstico del servicio al ciudadano en la Entidad y planificando el plan de acción para cumplir con los estándares del programa y el CONPES 3785 del 2013.

En una segunda etapa, se logró la identificación de las problemáticas y falencias del programa de servicio al ciudadano; teniendo como resultado la generación del plan de acción para la vigencia 2019, referente al programa y el CONPES 3785 del 2013.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.

La Administración Departamental gestionó en el anterior año, la contratación de la implementación de una plataforma web de gestión de documentos, PQRSD, con objeto de orientar e implementar mejores prácticas en correspondencia y PQRSD físicos y electrónicos, por medio de una plataforma web (software libre), para el sistema de gestión documental de la Gobernación de Nariño. Con el fin de continuar con la ejecución de esta contratación se realizó un diagnóstico general a partir del cual se formularon las actividades para este componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a la nueva metodología establecida en el Decreto 124 de 2016, y en el cual se incluyen actividades que apuntan a cada uno de los subcomponentes:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: mediante el cual se busca fortalecer institucionalmente el tema de servicio al ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención: presenciales, telefónicos y virtuales.
- Talento humano: fortalecimiento de las competencias para el servicio al ciudadano
- Normativo y procedimental: garantizar el cumplimiento normativo en temas como tratamiento de datos personales, acceso a la información, y atención de PQRD



- Relacionamiento con el ciudadano: para conocer las características y necesidades de los ciudadanos, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios recibidos para promover acciones de mejora.

### **E.1. Canales de atención:**

Los canales de interacción y atención con la ciudadanía, con el fin de brindar atención oportuna, eficiente y de calidad, garantizando integralmente la generación de canales adecuados de servicio para la atención personalizada, telefónica, virtual y recepción de PQRSD:

- Atención presencial: Se ha dispuesto de un espacio físico para atención al ciudadano, con la finalidad de brindar asistencia personalizada a la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o información que requiera el ciudadano y/o parte interesada.
- Atención telefónica línea gratuita 018000949898, Pbx: (57)2 7235003, (57)2 7235004, (57)2 7223846, (57)2 7235005, se ha dispuesto personal para realizar orientación telefónicamente y brindar al ciudadano la información que requiera.
- Atención virtual, a través de la Pagina web [www.nariño.gov.co](http://www.nariño.gov.co) se puede encontrar información correspondiente a la Entidad:

La página web de la Gobernación de Nariño está dirigida a las personas del Departamento de Nariño y a los conciudadanos nacionales, que estén interesados en: actividades, funciones, normatividad, convocatorias, eventos, trámites y servicios, propios de la Gobernación de Nariño.

Dentro de las necesidades de los ciudadanos se encuentran los siguientes: Encontrar información general y específica de la Gobernación de Nariño, información audiovisual sobre los temas relacionados con la Gobernación de Nariño, información sobre los proyectos en el Banco de Proyectos, información sobre las diferentes Secretarías, información actual de cómo va la gestión del Gobernador, información en “ Atención al Ciudadano”, información sobre convocatorias, eventos, información sobre los trámites presenciales, trámites en línea, servicios en línea.

Por último se puede contactar al siguiente correo electrónico: [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co).

### **E.2. Información documentada**

La Gobernación de Nariño ha elaborado la siguiente información documentada:

- Caracterización del proceso de atención al ciudadano
- Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)
- Formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)
- Formato de sugerencias y/o comentarios
- Procedimiento de percepción al ciudadano
- Formato de encuesta de percepción al ciudadano



La anterior información documentada, brinda el detalle del proceso de atención al ciudadano y hace que los responsables comprendan como deben realizar sus actividades y se pueda realizar una mejora continua al proceso.

Actualmente la Gobernación de Nariño, se encuentra en la implementación de un software para atención al ciudadano, con la finalidad de mejorar las respuestas de las PQRSD y canalizar efectivamente sus trámites.

## **F. DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

Teniendo en cuenta el Programa del Gobernador actual Doctor John Rojas Cabrera, en dos de los tres pilares manifiestan a) la transparencia en el manejo de los recursos públicos y b) Administración pública eficiente; a partir de estos pilares, la transparencia no es un fin, sino un medio por el cual la administración pública se hace más eficiente y la ciudadanía conoce de antemano las actuaciones de sus servidores públicos. Los ciudadanos tienen derecho al acceso a la información que está en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el Estado.

Con la expedición de la Ley 1712 del 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública" El nuevo gobierno, se ciñe a los lineamientos de esta ley, y tiene dispuesta la página web institucional donde se encuentra publicada información de la entidad para consulta de la ciudadanía, la cual tendrá administración y mejoramiento permanente para cumplimiento de todos los aspectos.

De igual manera, la Gobernación de Nariño cuenta con herramientas sistematizadas de participación ciudadana, para visualización de todo tipo de información de la gestión de la entidad, las cuales serán implementadas y fortalecidas continuamente, según las necesidades identificadas por la administración departamental y la interacción con la ciudadanía.



#### **4. CONSOLIDACIÓN, MONITOREO, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta El Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, artículo 2.1.4.5 “la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo”, con las dependencias competentes.

El Monitoreo estará a cargo de cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación quienes deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el PAAC en cada uno de los componentes y en el mapa de riesgos de corrupción cada 4 meses (corte a Abril, Agosto, Diciembre).

El mecanismo de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo, artículo 2.1.4.6, señala que: “el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos durante los diez primeros días hábiles de los meses de Mayo y Septiembre de 2020 y Enero de 2021.

El presente Documento fue socializado, puesto a consideración y aprobado por los Miembros Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y de gestión el 28 de Enero de 2020 en reunión programada para tal fin.

La Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción serán publicados en la Página Web el 28 de Enero del presente año.

**JHON ROJAS CABRERA**  
**Gobernador de Nariño**





COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1:</b> Política de Administración de riesgos	Actividad 1.1.: Actualizar Política de gestion del riesgo	Política Actualizada	Funcionamiento	Secretaría Planeación Equipo MIPG	Hasta Diciembre de 2020
	Actividad 1.2 Divulgar la política de Gestion del Riesgo.	100% de los Servidores Publicos que conocen la política de Administración del Riesgo	Funcionamiento	Secretaría Planeación Equipo MIPG	Hasta Diciembre de 2020
	Actividad 1.3. Actualizar Modelo de operación por procesos	Esquema Del Modelo Terminado	Funcionamiento	Secretaría Planeación Equipo MIPG	Hasta Diciembre de 2020
<b>Subcomponente 2:</b> Actualización del mapa de Riesgos de Corrupción.	Actividad 2.1.: Revisión y actualización de los riesgos de corrupción en la Gobernación de Nariño de acuerdo al contexto estratégico	Mapa de Riesgos Revisado y actualizado con todas las dependencias.	Funcionamiento	líderes de los procesos de todas las dependencias. Apoyado por equipo MIPG	Hasta Diciembre de 2020
<b>Subcomponente 3:</b> Consulta y Divulgación	Actividad 3.1.: Divulgación y Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Divulgación del mapa de riesgos de la entidad en la página web de la Gobernación de Nariño. Socialización del mapa de riesgos en cada dependencia y sobre el estado de avance del mismo cada 4 meses.	Funcionamiento	Secretaria de Planeación  Responsables en las dependencias	Publicación Enero 31 de 2020 Febrero a Diciembre de 2020
<b>Subcomponente 4:</b> Monitoreo y revisión	Actividad 4.1.: Monitoreo a los riesgos de corrupción	Monitoreo cuatrimestrales a las actividades para mitigar los riesgos de corrupción	Funcionamiento	Todas las dependencias y consolidación por Secretaria de Planeación	Abril 30, Agosto 30 y Diciembre 30 de 2020
	Actividad 4.2: Seguimiento al monitoreo del mapa de corrupción	Seguimiento y verificación al mapa de corrupción cada cuatro meses	Funcionamiento	Control Interno de Gestión	Los primeros 10 días hábiles de los meses de mayo, Septiembre de 2020 y enero de 2021



Libertad y Orden



COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1:</b> Identificación de Trámites	Actividad 1.1.: Seguimiento del estado del SUIT	Avanzar en el registro y la inscripción del 80% de los trámites a 31 de diciembre de 2020.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y usuarios	De Febrero a Diciembre 2020
	Actividad 1.2.: Consulta de trámites y servicios	Mantener el acceso en la página web de la Gobernación de Nariño que facilite el conocimiento de la de la ciudadanía interesada con relación a los trámites de la entidad, manteniendo una descripción de cada uno de ellos y la forma de acceso con base en la información que brinden las dependencias responsables, la cual debe entregarse a la secretaria TIC.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica de Planeación, enlaces y secretaria TIC	De Febrero a Diciembre 2020
	Actividad 1.3: Actualización de los requisitos e información de los trámites inscritos en el SUIT	Tramites actualizados en el SUIT cuando esto sea necesario.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica de SPD y usuarios	De Febrero a Diciembre 2020
	Actividad 1.4: realizar un inventario de Trámites.	Realizar un inventario de los trámites que existen en la Gobernación indicando el Nombre, Dependencia, Descripción y Normatividad con el propósito de hacer seguimiento en la inscripción de los trámites y presentar información al Comité	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y usuarios	Marzo, Julio y Noviembre de 2020



		Institucional de Gestión y Desempeño			
<b>Subcomponente 2:</b> Priorización de tramites a racionalizar	Actividad 2.1: Realizar las actividades requeridas para determinar la frecuencia de la utilización del servicio de trámites realizados por la ciudadanía, con el fin de determinar las mejoras y garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Registrar datos de operación de los trámites inscritos	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y usuarios.	De Febrero a Mayo de 2020
<b>Subcomponente 3:</b> Racionalización de trámites	Actividad 3.1: Identificar los trámites a racionalizar en las áreas misional y registrarlos en el SUIT a 31 de diciembre de 2020	Tramites racionalizados	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia técnica	De Mayo a Diciembre de 2020
	Actividad 3.2: Realizar el monitoreo	Tramites monitoreados	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia técnica	De Febrero a Mayo de 2020
	Actividad 3.3: Crear el Usuario de Control Interno, para seguimiento	Usuario Creado	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica	De Febrero a Mayo de 2020
	Actividad 3.4: Realizar el Seguimiento a la estrategia de Racionalización	Seguimiento realizado por el usuario de control interno	Funcionamiento	Usuario de Control Interno	De Mayo a Diciembre de 2020



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1:</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actividad 1.1.: Conformar el equipo de Rendición de Cuentas	Equipo de Rendición de Cuentas conformado.	Funcionamiento	Despacho del Gobernador.	Etapa de APRESTAMIENTO: 29 de febrero de 2020
	Actividad 1.2: Capacitar al equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de Rendición de Cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Información que incluya: 1). Gestión y producción de información institucional asociada a los objetivos de desarrollo sostenible ODS y derechos humanos DDHH 2). Lenguaje Claro	Funcionamiento	Equipo MIPG	Etapa de APRESTAMIENTO: De Marzo a Abril de 2020
	Actividad 1.3: caracterizar los grupos de Valor.	Documento de caracterización que identifique: 1. Las principales demandas, necesidades o preferencias de la información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2). Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor	Funcionamiento	Equipo MIPG	Etapa de APRESTAMIENTO: De Marzo a Julio de 2020



	Actividad 1.4: Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2020	Asociar Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Garantía de Derechos	Funcionamiento	Subsecretaría de economía regional de Planeación Departamental – Equipo MIPG	Etapa de DISEÑO : De Marzo a Julio de 2020
	Actividad 1.5: Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del Plan Institucional, para priorizar la información que se producirá de manera permanente. Lo anterior, a partir de los resultados de la caracterización o cualquier otro mecanismo.	Temas de interés de los grupos de valor que se priorizan en los ejercicios de Rendición de Cuentas.	Funcionamiento	Equipo MIPG – Equipo de Comunicaciones y Prensa	Etapa de DISEÑO : hasta Septiembre 2020
	Actividad 1.6: Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de dialogo definido en el cronograma.	Documento con roles y responsables del procedimiento de adecuación, producción y divulgación de información de información por cada espacio de dialogo.	Funcionamiento	Equipo MIPG – Subsecretaría de Economía Regional de Planeación Departamental	Etapa de DISEÑO: Hasta Diciembre
	Actividad 1.7: Producir la información sobre la Gestión (presupuesto, contratación, etc.) sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de Valor de acuerdo con cada uno de los espacios de dialogo establecidos en el cronograma.	Producir la información para cada espacio de acuerdo a los temas de interés priorizados	Funcionamiento	Todas las dependencias	Etapa de PREPARACION: De Febrero a Diciembre de 2020
	Actividad 1.8: Producir la información sobre la gestión global o general de la entidad (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía	Producir la información (incluyendo el resultado de los espacios de participación desarrollados)	Funcionamiento	Todas las dependencias	Etapa de PREPARACION: De Febrero a



	de derechos, que se presentará en los espacios de diálogo definidos en el cronograma.				Diciembre de 2020
<b>Subcomponente 2:</b> Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Actividad 2.1: Caracterizar los grupos de valor	Documento de caracterización que identifique:  1) Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor para desarrollar los espacios de diálogo.	Funcionamiento	Equipo MIPG – Secretarias Involucradas	Etapa de APRESTAMIENTO: De Marzo a Julio de 2020
	Actividad 2.2: Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Acciones de capacitación que fortalezcan las capacidades para el diálogo.	Funcionamiento	Equipo MIPG – Secretarias Involucradas	Etapa de APRESTAMIENTO: De Febrero a Abril de 2020
	Actividad 2.3: Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	Cronograma publicado que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.		Equipo MIPG – Secretarias Involucradas	Etapa de DISEÑO: De Febrero a Agosto de 2020
	Actividad 2.4: Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	Documento con la definición de: <b>ANTES</b>  - Forma en que se convocará o promocionará la participación de	Funcionamiento	Equipo MIPG, Subsecretaria de Economía Regional, Secretarias involucradas, Equipo de	Etapa de PREPRACION: De Febrero a Diciembre de 2020



Libertad y Orden



Gobernación de Nariño

¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

		<p>los grupos de valor atendiendo a la claridad y alcance del objetivo de cada espacio de rendición de cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información que contextualizará el diálogo y el alcance de cada espacio de diálogo definido en el cronograma.</li><li>- Definición del paso a paso por cada espacio de diálogo.</li><li>- Roles y responsables para implementar los espacios de diálogo.</li></ul> <p>DURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reglas de juego que garanticen la participación de los grupos de valor y el cumplimiento del objetivo de cada espacio de diálogo en la rendición de cuentas.</li><li>- Forma como se documentarán los resultados del espacio de rendición de cuentas. (incluye procesos de evaluación de la ciudadanía)</li></ul> <p>DESPÚES</p>		Comunicaciones y Prensa.	
--	--	--	--	--------------------------	--



		- Forma como se informarán los resultados de los compromisos adquiridos con los asistentes para el seguimiento y control ciudadano			
	Actividad 2.5: Implementar los espacios de dialogo	Diálogos implementados	Funcionamiento	Equipo MIPG, Comunicaciones y Dependencias Involucradas	Etapa de EJECUCION: De Febrero a Abril de 2020
<b>Subcomponente 3:</b> Responsabilidad.	Actividad 3.1.: Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas	Funcionamiento	Equipo MIPG, Equipo Comunicaciones y Prensa y Dependencias Involucradas	Etapa de PREPARACION: De Agosto a Diciembre 2020
	Actividad 3.2: Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.	Funcionamiento	Equipo MIPG, Equipo Comunicaciones y Prensa y Dependencias Involucradas	Etapa de DISEÑO: De Agosto a Diciembre 2020
	Actividad 3.3: Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga:  -Actividades realizadas  -Grupos de valor involucrados	Formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas	Funcionamiento	Equipo MIPG, Equipo Comunicaciones y Prensa y Dependencias Involucradas, TICs	Etapa de DISEÑO: De Agosto a Diciembre 2020





	<p>-Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor.</li> <li>- Resultado de la participación</li> <li>- Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.</li> </ul>				
	<p>Actividad 3.4: Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo</p>	<p>Producir información</p>	<p>Funcionamiento</p>	<p>Equipo MIPG, Comunicaciones y Prensa, Dependencias Involucradas, TICs.</p>	<p>Etapa de PREPARACION Y EJECUCION: De Febrero a Diciembre de 2020</p>
	<p>Actividad 3.5: Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. La estrategia.</li> <li>B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de espacios de participación adelantados</li> </ol> </li> </ul>	<p>Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia y de los espacios de rendición de cuentas desarrollados</p>	<p>Funcionamiento</p>	<p>Equipo MIPG</p>	<p>Etapa de SEGUIMIENTO Y EVALUACION: De Agosto a Diciembre de 2020</p>



	<p>2. Grupos de valor involucrados.</p> <p>3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas</p> <p>4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas</p> <p>5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía.</p> <p>6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas.</p>				
	<p>Actividad 3.6: Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.</p>	<p>Plan de mejoramiento que se verá reflejado en el siguiente espacio y/o en la implementación de la estrategia para la siguiente vigencia</p>	<p>Funcionamiento</p>	<p>Todas las Dependencias</p>	<p>Etapa de SEGUIMIENTO Y EVALUACION: De Agosto a Diciembre de 2020</p>
	<p>Actividad 3.7: Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.</p>	<p>Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.</p>	<p>Funcionamiento</p>	<p>Control Interno de Gestión</p>	<p>Etapa de SEGUIMIENTO Y EVALUACION: Hasta Diciembre de 2020</p>



**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1:</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Actividad 1.1.: Supervisar los avances de la implementación de la plataforma web de gestión de documentos, PQRSD, que permita el registro, consulta, control y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.	Implementación de un proceso de gestión de documentos, PQRSD que permita el registro, consulta, control y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
	Actividad 1.2 :Llevar a cabo en el Comité institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante acto administrativo 440/2018, el seguimiento al Plan del Servicio al Ciudadano y recomendaciones que se puedan presentar.	Seguimiento por parte del Comité	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Junio 2020
	Actividad 1.3 Identificar y gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades, para fortalecer la Política de servicio al ciudadano.	No. De Alianzas o convenios realizados	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1.: Mejorar en oportunidad y calidad, las respuestas a las PQRD'S	70% de respuestas atendidas oportunamente	Funcionamiento	Secretaria General	Febrero a Diciembre de 2020
	Actividad 2.2.: Fortalecer los canales de atención al ciudadano (canal presencial, telefónico y virtual)	Incrementar la recepción de las PQRSD por los medios de atención establecidos	Funcionamiento	Secretaria General	Febrero a Diciembre 2020
	Actividad 2.3: Medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua	Diseñar una metodología para la medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan implementar la satisfacción del ciudadano.	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre 2020



Libertad y Orden



<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	Actividad 3.1. : Servidores y demás colaboradores, capacitados en cultura del servicio y atención a PQRS.	Funcionarios capacitados en servicio de atención al ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio 2020
	Actividad 3.3.: Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignación de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).	Cultura fortalecida	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
<b>Subcomponente 4</b> Normativo procedimental	Actividad 4.1.: Elaboración de informes sobre el estado de las PQRD'S recepcionadas.	Reporte semestral de las PQRS de las dependencias	Funcionamiento	Control Interno	Junio y diciembre de 2020
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 5.1: Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)	Contacto con los usuarios frecuentes a través de las cuentas de redes sociales.	Funcionamiento	Secretaria General, Equipo de Comunicaciones.	Febrero a diciembre de 2020
	Actividad 5.2 Publicar información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Junio 2020
	Actividad 5.3 Actualizar información sobre el responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
	Actividad 5.4 Actualizar información sobre el correo electrónico de contacto de la entidad, en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020



COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1:</b> Lineamientos de Transparencia Activa.	Actividad 1.1: Fortalecer la estrategia de Gobierno digital de acuerdo con el análisis y actualización de los trámites y servicios en la plataforma SUIIT	De acuerdo al % establecido por el ministerio de las TIC para las entidades territoriales.	Funcionamiento	Secretaría Planeación - Secretaría TIC	Febrero a junio 2020
	Actividad 1.2: Actualización permanente del link de transparencia y acceso a la información pública en el portal de la Web.  Se publicará el Inventario informático de hardware y software de la Gobernación de Nariño	Cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y decretos reglamentarios sobre acceso a la información	Funcionamiento	Asesor de Despacho de Secretaría de Planeación Secretaría TIC	De Febrero a junio de 2020
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actividad 2.1.: Fortalecer en tiempo y eficacia, la Respuesta adecuada a las solicitudes de información que hacen a través de Atención al Ciudadano, de acuerdo al decreto 1081 de 2015, a través del sistema de gestión documental y atención al ciudadano	% de las solicitudes de información con respuesta adecuada y oportuna	Funcionamiento	Secretaría General Secretaría TIC apoyo técnico	Febrero a junio 2020
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.	Actividad 3.1. : Levantamiento del registro o inventario de activos de la información	Inventario de Activos con apoyo de las dependencias	Funcionamiento	Secretaría General (Archivo Departamental)	Febrero a Diciembre de 2020
	Actividad 3.2.: Mediante acto administrativo, adoptar el registro de activos de la información, el índice de la información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y el programa de gestión documental.	Acto administrativo de -adopción.	Funcionamiento	Secretaría General (Archivo Departamental)	Febrero a Diciembre de 2020



Libertad y Orden



Gobernación de Nariño

¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Actividad 4.1.: Establecer el procedimiento para la divulgación de la información de la entidad en lenguaje comprensible y facilitando la consulta a toda los grupos poblacionales y ciudadanía en general y personas en situación de discapacidad.	Información divulgada en formatos alternativos y comprensibles.	Funcionamiento	Oficina de comunicaciones. Secretaria TICS	Febrero a Diciembre de 2020.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Actividad 5.1.: Fortalecer las herramientas de Gobierno Abierto relacionadas con transparencia, participación y colaboración. Continuar Evaluando periódicamente el acceso a la información pública.	Informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información	Funcionamiento	Secretaría General Secretaría TIC	Febrero a junio de 2020.



CONSOLIDACION DOCUMENTO	DEL	Cargo: Subsecretaria de Asistencia Técnica Nombre: Eduardo Rosero Firma: _____	Profesional Universitario Rosario Paredes Ojeda _____	
CONSTRUCCION DOCUMENTO	DEL	Cargo: Subsecretaria de Asistencia Técnica Nombre: Eduardo Rosero Firma: _____ Cargo: Jefe Oficina Control Interno Disciplinario Nombre: Nury Villarreal Velasco Firma: _____ Cargo: Profesional Universitario Nombre: Rosario Paredes Firma: _____	Secretaria General Tannia Chaves Caicedo _____ Profesional universitario Álvaro Vallejo _____ Contratista Ingrit Chaves _____	Secretario TIC'S Raúl Ortiz _____ Contratista Rodrigo Noguera _____
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	DE LA	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno de Gestión Nombre: María Cristina Moncayo Vega Firma: _____	Profesional Universitario Rita Rodríguez De La Rosa _____	