



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DE NARIÑO
2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS	5
3. CONTEXTO ESTRATÉGICO	6
3.1. PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN	6
3.2. DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD	9
3.3. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.	10
3.4. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS.	12
3.5. DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	15
3.6. DIAGNÓSTICO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA	18
4. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	21
5. PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	23
6. PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	25
7. PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS ..	27
8. PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
9. PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	40

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 le corresponde a la Gobernación de Nariño, formular para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC; el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción; su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran los siguientes componentes:

- **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.
- **Racionalización de trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les 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.

- **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.
- **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
- **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 de desarrollo 2020 – 2023 cuenta con tres pilares fundamentales: Transparencia en el manejo de los recursos públicos; Administración Pública Eficiente y Sensibilidad Social.

- **Transparencia en el manejo de los recursos públicos:** Gobierno con respeto hacia lo público y la administración transparente, comprometido con la rendición de cuentas permanente, que ejerce acciones para mantener un diálogo social constante y directo, logrando la construcción de confianza y continuidad de procesos de impacto para la región.
- **Administración Pública Eficiente:** administrativa y la promoción de escenarios de articulación institucional, que ejerce acciones bajo el marco de la gestión por resultados que permitan implementar soluciones estratégicas para el Departamento, logrando bienestar social y la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.
- **Sensibilidad social:** Gobierno con un enfoque humanista, comprometido con la equidad y la diversidad de pensamiento, que ejerce acciones para proteger la identidad de territorio y sus riquezas naturales, logrando la construcción de una cultura de convivencia, paz y reconciliación.

Todos estos aspectos que contemplan los tres 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 políticas públicas y beneficiarse de su conocimiento y experiencias.

Finalmente es importante resaltar que las actividades definidas para los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se elaboraron teniendo en cuenta los lineamientos trazados por las diferentes instancias nacionales relacionados a los procesos.

2. OBJETIVOS

- Definir acciones específicas orientadas a promover la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción
- Promover la sistematización y racionalización de trámites y servicios de la entidad
- Lograr que la rendición de cuentas sea un proceso permanente que permita informar a los diferentes grupos

de interés sobre qué se está haciendo, cómo se está haciendo, cumplimiento de compromisos, implementación de acciones correctivas y de mejoramiento continuo.

- Establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano aplicando los principios de transparencia, eficiencia y eficacia administrativa.
- Promover acciones para contribuir a la implementación de la ley 1712 de 2014 en la entidad.

3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

3.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción

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, mediante la 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 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 2020, la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Gobernación de Nariño, tiene activas **SETECIENTOS TREINTA Y DOS (732)** acciones disciplinarias, provenientes de las vigencias 2012 a 2020, en la siguiente distribución:

De estas acciones, **OCHENTA Y CUATRO (84)**, 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 participación de los servidores públicos responsables de identificar, analizar e implementar la cultura de la transparencia y de la legalidad.

3.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad

Los trámites y servicios en la Gobernación de Nariño, si bien se encuentran en una etapa de organización al tener 55 trámites registrados en la plataforma SUIT con cumplimiento, identificando trámites que se podrán simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar; se ha podido avanzar en la priorización de trámites como *impuesto vehicular* y *la adquisición de estampillas departamentales* que cuentan con el servicio PSE.

En el Plan de Desarrollo “Mi Nariño en Defensa de lo Nuestro 2020-2023”, en la línea estratégica Mi Nariño Conectado, en el programa de transformación digital que busca facilitar el acceso y uso de los habitantes a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como su implementación, el compromiso está proyectado como meta del cuatrienio la implementación de 3 trámites digitales de los cuales hacen parte los dos anteriormente descritos.

Según el informe del DAFP, a través del aplicativo SUIT, el estado de los trámites a 2020 tiene un cumplimiento de un 70% porque la meta es llegar a los 63 tramites inscritos, de estos, hasta la actualidad 3 trámites están sin gestión, en creación 11, con tareas pendientes 10 y enviados a revisión 0; se evidencia trámites que están sin uso y otros que aparecen como uno solo, pero se componen de diferentes procesos. La Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto en la experiencia al trabajar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI pudo establecer la falta de requisitos en los trámites y servicios en cumplimiento a la transformación digital y habilitar recursos con los que se busca avanzar en el servicio de todos fortaleciendo el uso y aprovechamiento de las tecnologías de las Comunicaciones TIC generando un valor público en el entorno de la confianza digital.

3.3. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Las dependencias que hacen parte del proceso de racionalización y simplificación de tramites como Hacienda, Gobierno, Educación, Recreación y Deporte están comprometidas en realizar un portafolio de los trámites y servicios que están bajo responsabilidad de su dependencia, y conjuntamente con la Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto establecer a través de mesas técnicas un cronograma

de trabajo de estricto cumplimiento para lograr acercar a los ciudadanos nariñenses a los servicios que presta la Gobernación de Nariño mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

En la identificación de trámites se hace necesario realizar un seguimiento a la plataforma SUIT para establecer la clasificación y priorización de los trámites a racionalizar, actualización y registro de nuevos tramites si fuera necesario; mantener y facilitar la consulta por parte de la ciudadanía a través de la página web institucional de la Gobernación de Nariño.

En cuanto al componente de racionalización de trámites y servicios hasta el momento se encuentra en una etapa de planeación para mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas. En este componente serán parte importante las dependencias que tienen la responsabilidad de liderar trámites y/o servicios, evaluando el nivel de cumplimiento de las actividades programadas para estandarizar, automatizar, simplificar y optimizar de forma integrada cada uno de estos, con la plataforma Nacional SUIT (Sistema único de Información de

Tramites), que permitan facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y su ejecución.

Gobierno Digital establece y coordina la implementación de estrategias y lineamientos para racionalizar trámites con la finalidad de prestar un mejor servicio en línea y de acceso a la información, garantizar la efectividad de la gestión y la interoperabilidad entre los diferentes sistemas. Es así que esta herramienta será un gran aliado asumiendo las políticas, lineamientos, estrategias y prácticas de Gobierno en Línea, que soporten la gestión incluyendo la racionalización y automatización de trámites y servicios en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás organismos competentes que impulsen la eficiencia administrativa.

3.4. Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos.

La estrategia de rendición de cuentas de la Gobernación de Nariño considera cinco componentes fundamentales: información, diálogo e incentivos e información sobre los acuerdos de paz.

Elementos en el que se fundamenta el proceso de rendición de cuentas

- **Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el plan de desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.
- **Diálogo:** prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo.
- **Responsabilidad:** responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.
- **Incentivos:** acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Están orientados a promover comportamientos

institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

- **Acuerdos de Paz:** el cual tiene cuatro componentes (Informe Rendición de Cuentas Acuerdos de Paz, Producir y documentar avances de la gestión en la implementación de acuerdos de Paz, Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad sobre los acuerdos de Paz, Diseñar e implementar espacios de diálogo nacionales y territoriales.

La estrategia apunta a divulgar información referente a la gestión de la Gobernación de Nariño, para lo cual se utilizan diferentes canales como: página web, redes sociales, medios de comunicación, boletines y ruedas de prensa entre otros.

De acuerdo con el **autodiagnóstico gestión de la rendición de cuentas** aplicado conforme a la herramienta suministrada por el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP), la Gobernación de Nariño obtuvo una calificación total de **23.2 puntos**, y considerando este resultado, el propósito de la Entidad durante esta vigencia es lograr consolidar el nivel inicial y avanzar continuamente hasta lograr un nivel más alto en las próximas vigencias.

3.5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

La Gobernación de Nariño está comprometida con un NARIÑO INCLUYENTE, con el ánimo de servir a todos los ciudadanos con una atención; que mejoré cada día la interacción entre servidores públicos y la ciudadanía. Por lo tanto, la atención al ciudadano es la mayor expresión de democracia participativa porque en este espacio transaccional, de manera libre y fluida la institución pública garantiza la prestación de los servicios de forma ágil, cercana y oportuna; cumpliendo las expectativas y obteniendo una mejor percepción del servicio brindado.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La atención al ciudadano en los diferentes canales de atención se establece bajo el enfoque de derecho y el enfoque diferencial. El primero, se refiere al reconocimiento de los derechos del ciudadano y la correlación de responsabilidad que se establece con el Estado como garante de derechos; por esta razón, la Gobernación de Nariño dispone de canales de atención al ciudadano como estrategia de interacción ciudadana y ejercicio de rendición de cuentas, vigilancia y exigibilidad de derechos independientemente de condiciones sociales, creencias, credo, sexo, nacionalidad, edad, etnia y raza. Desde el enfoque diferencial, se reconoce al ciudadano como un ser

singular, con condiciones y necesidades particulares, debido a esto se establece un protocolo de atención diferencial y especializado, a personas en condición de discapacidad (física, sensorial, psíquica, intelectual o múltiple), mujeres gestantes o con menores y personas mayores, niños, quienes tendrán prelación, y garantías especiales acorde a sus necesidades.

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites; solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la gobernación de Nariño.

- **Atención presencial:**

En virtud de la pandemia generada por el CORONAVIRUS-COVID -19, la atención presencial al público se agendará únicamente con cita previa que se solicitará al correo electrónico contactenos@narino.gov.co, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. Los usuarios que solicitan cita, envían solicitud al correo electrónico, contactenos@narino.gov.co, indicando el asunto, la dependencia y funcionario con quien quieren programar, proporcionando la siguiente información: nombre del solicitante, documento de identidad y número de contacto.
2. Se direccionará los correos para asignación de citas a las dependencias correspondientes.
3. Desde las dependencias una vez estudiada la solicitud, se dará respuesta al peticionario con copia a

contactenos@narino.gov.co, especificando la fecha, hora y responsable de la reunión, para su seguimiento.

4. Las reuniones programadas se darán cita en la plazoleta principal de la Gobernación de Nariño, donde cada secretaría tiene asignada un espacio.

- **Los canales de atención virtual:**

Redes sociales institucionales: Las redes sociales de la Gobernación de Nariño, son herramientas digitales, que se utilizan para establecer permanente comunicación con la diferente comunidad que desean acercarse a la entidad, para obtener información de los servicios que se prestan, además, interactúa con la ciudadanía con contenidos de interés, promocionar los próximos eventos con el fin de ampliar la participación de la comunidad en la construcción de los diferentes políticas, planes y proyectos. YouTube, Facebook, Instagram y Twitter.

Chat: El sistema de atención en línea (CHAT) de la Gobernación de Nariño permite a la ciudadanía establecer contacto en tiempo real con servidores de la entidad, en los horarios establecidos.

El chat se encuentra en el portal web institucional www.narino.gov.co

Brinda información referente a:

- Dependencias y horarios de atención. Funcionarios y extensiones.

- Información básica sobre requisitos de Trámites/Servicios y las dependencias que los prestan.
- Divulgación del portafolio de servicio

La Gobernación de Nariño con el objeto brindar a la ciudadanía medios para interactuar con la Administración Departamental dispone del correo institucional contactenos@nariño.gov.co.

Contáctenos, brinda a los usuarios información general sobre requisitos de trámites, dependencias, horarios de atención y portafolios de servicios. Direcciona a las dependencias competentes la PQRSDF

3.6. Diagnóstico de avance en la implementación de la ley de transparencia

La Gobernación de Nariño construye acciones continuas para promover el acceso a la información pública garantizando los principios establecidos para tal fin; se presenta la necesidad de una apropiación de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014 a través de la cual se reglamenta el acceso a la información pública y se establecen los procedimientos para el ejercicio y garantía de este derecho; En el año 2020, se procedió a identificar las secretarías responsables de la información y establecer un canal comunicativo que la permita a la Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto tener la información pertinente para su publicación en la página web Institucional de la Gobernación. A

principios del año 2020 se afronta el diseño y puesta en marcha de una nueva página web que afectó la oportuna publicación de la información requerida en transparencia.

El Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar o Transparentizar su información derivadas de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Para el segundo semestre de 2019 la Gobernación de Nariño obtuvo un puntaje ITA de 24 puntos, teniendo en cuenta el resultado se realizó un plan de trabajo con el fin de contribuir al aumento de la medición logrando para el segundo semestre de 2020 una puntuación de 65 puntos. Lo anterior refleja el gran esfuerzo, disponibilidad y eficiencia de las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño

La Gobernación de Nariño se encuentra comprometida con el cumplimiento y las acciones en los procesos de la gestión administrativa y misional de la Gobernación de Nariño, por otro lado, concientizar y garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública. Así como las acciones tendientes a la cultura de la integridad y el control social.

Actualmente la página web cuenta con el espacio de Transparencia que permite establecer el cumplimiento al

acceso a la información y a la normativa establecida, como también se ha apropiado de la responsabilidad que se tiene con la ciudadanía en general.

También hace parte de este trabajo el PACTO POR LA TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD, firmado con la Vicepresidencia de la Republica comprometiéndonos en avanzar para fomentar la transparencia y luchar efectivamente contra la corrupción en el departamento de Nariño, entre los compromisos tenemos:

- Hacer uso del SECOP II, la tienda virtual del Estado y cumplir a cabalidad los principios de la contratación estatal.
- Avanzar en el proceso de implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, definiendo responsables, indicadores y metas concretas.
- Publicar en la página web las declaraciones de bienes, rentas y los conflictos de intereses de los funcionarios obligados en la Ley 2013 de 2019.
- Implementar acciones para el tratamiento sistemático de la corrupción que permitan atacar el fenómeno desde el manejo de riesgos, la articulación con entidades y órganos de control territorial, el fortalecimiento de la cultura de la integridad, la analítica de datos y la caracterización de las modalidades de corrupción que se hubiesen presentado en el territorio, entre otros aspectos que contienen este pacto.

4. CONSOLIDACIÓN, 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.

En la Gobernación de Nariño, el monitoreo estará a cargo de cada responsable del componente con su equipo y la subsecretaría de Asistencia Técnica; ellos 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.

En la Gobernación de Nariño, el seguimiento estará a cargo de la oficina de control interno de gestión y la publicación de este por parte de la Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto.

El presente documento fue socializado, puesto a consideración y aprobado por los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 29 de enero de 2020 en sesión 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 de la entidad a más tardar el 31 de enero del presente año, disponible en el siguiente enlace <https://sitio.narino.gov.co/transparencia>.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2021

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Política de Administración de riesgos	Actividad 1.1: Revisar los lineamientos dados por Función Pública respecto a la Política de Administración de Riesgos	Lineamientos emitidos por función pública revisados	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica	Enero a Abril 2021
	Actividad 1.2: Ajustar la Política de gestión del riesgo de la entidad	Política de gestión del riesgo ajustada	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 1.3: Socializar con los procesos que cuenta la entidad la Política de Administración de Riesgos	Socialización de la política en mesas técnicas de trabajo realizadas	Funcionamiento	Todas las dependencias	Enero a Diciembre 2021
Subcomponente 2: Actualización del mapa de Riesgos de Corrupción.	Actividad 2.1: Ajustar y actualizar los riesgos de corrupción en la Gobernación de Nariño de acuerdo a la metodología planteada por la Secretaría de Transparencia	Mapa de riesgos de corrupción ajustado y actualizado	Funcionamiento	Responsables de los procesos en articulación con la Subsecretaria de Asistencia Técnica	Enero a Diciembre 2021
Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	Actividad 3.1: Socializar el mapa de riesgos de corrupción en la entidad	Mapa de riesgo de corrupción socializado	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica - Responsables de las dependencias	Enero 2021 y cuando se realice la modificación

Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	Actividad 3.2: Publicar en la pagina web de la entidad el mapa de riesgos de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014	Mapa de riesgo publicado en la pagina web de la entidad	Funcionamiento	Secretaria TIC, Innovación y Gobierno Abierto	31 de Enero 2021 y cuando se realice la modificación
	Actividad 3.3: Construir y publicar pieza publicitaria con el fin de dar a conocer el mapa de riesgos de la entidad	Pieza grafica construida para dar a conocer el mapa de riesgos de entidad	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica - Comunicaciones	Cuando se realice la actualización del mapa
Subcomponente 4: Monitoreo y revisión	Actividad 4.1: Monitorear y revisar tres veces al año las acciones para mitigar los riesgos de corrupción	Tres monitoreos y revisiones realizados en el año	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica	30 de abril, 31 de agosto y 30 de diciembre
	Actividad 4.2: Monitorear a las modificaciones realizadas y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Modificaciones monitoreadas	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica	Cuando se requieran monitoreo a modificaciones
Subcomponente 5: Seguimiento	Actividad 5.1: Realizar seguimiento tres veces al año respecto a las acciones para mitigar los riesgos de corrupción	Tres seguimientos y revisiones realizados en el año	Funcionamiento	Oficina de Control Interno de Gestión	Los primeros 10 días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2021 y enero de 2022
	Actividad 5.2: Publicar en la pagina web de la entidad los seguimientos respecto a las acciones para mitigar los riesgos de corrupción	Seguimientos publicados en la pagina web	Funcionamiento	Secretaria TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Los primeros 10 días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2021 y enero de 2022
	Actividad 5.3: Seguimiento a las modificaciones realizadas y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Seguimiento a las modificaciones	Funcionamiento	Oficina de Control Interno de Gestión	Cuando se requieran los seguimiento a las modificaciones

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2021

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Identificación de Tramites	Actividad 1.1.: Realizar seguimiento del estado del SUIIT	Verificar el cumplimiento de requisitos de los tramites y servicios para su funcionalidad y eficacia	Funcionamiento	Secretaria TIC y enlaces de las secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 1.2.: Garantizar la consulta de trámites y servicios	Mantener el acceso a la información de los tramites y servicios en la página web Institucional teniendo en cuenta los requerimientos de Gobierno Digital	Funcionamiento	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 1.3: Crear el Comité Técnico de Tramites y Servicios para realizar seguimiento, control y evaluación	Comité Técnico de Tramites y Servicios creado	Funcionamiento	Secretaria TIC, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 1.4: Realizar un inventario de trámites y servicios de la Gobernación de Nariño	Hacer seguimiento en la inscripción de los trámites y presentar información al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones.	Funcionamiento	Secretaria TIC, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2021

Subcomponente 2: Priorización de tramites a racionalizar	Actividad 2.1: Levantar los requerimientos para determinar que tramites son más factibles para la sistematización según los lineamientos de Gobierno Digital; a través del Comité Técnico de tramites y servicios	Determinar tramites priorizados	Funcionamiento	Secretaria TIC, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2021
Subcomponente 3: Racionalización de trámites	Actividad 3.1: Realizar seguimiento a los trámites a racionalizar y registrarlos en el SUI a 31 de diciembre de 2021	Tener actualizado SUI y página Web	Funcionamiento	Secretaria TIC, Subsecretaria de Asistencia Técnica	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 3.2: Realizar el monitoreo a la estrategia de Racionalización	Monitoreo realizado por el usuario de la subsecretaria de asistencia tecnica	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Tecnica	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 3.2: Realizar el Seguimiento a la estrategia de Racionalización	Seguimiento realizado por el usuario de control interno	Funcionamiento	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero a Diciembre 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2021

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Caracterizar los grupos de valor, con el fin de garantizar que a los escenarios de rendición de cuentas acudan personas interesadas en conocer los avances de su gestión.	(1) Documento que relacione la caracterización de los grupos de valor y las principales demandas, necesidades o preferencias de la información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a abril de 2021
	Clasificar grupos de valor y de interés, e identificar los temas prioritarios, de acuerdo al resultado de la Caracterización.		Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a abril de 2021
	Identificar las necesidades de los grupos de valor, teniendo en cuenta la clasificación de la información teniendo en cuenta los criterios de: <ul style="list-style-type: none"> • la gestión realizada, • los resultados de la gestión y • el avance en la garantía de derechos. 		Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a abril de 2021
	Relacionar las metas e indicadores del plan de desarrollo con los ODS- Objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas y con los derechos humanos	(1) Documento en el que se relacionen los ODS y los objetivos del Plan de desarrollo	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a abril de 2021

Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Sistematizar y preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro. Elaborar materiales audiovisuales de apoyo para brindar información sobre los resultados o avances de la gestión en lenguaje ciudadano y de acuerdo con características socioculturales de los convocados.	Información sistematizada y consolidada	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Publicar previo a los ejercicios de dialogo la información en la que se enfocará el evento, de tal manera que los grupos de interés tengan conocimiento e insumos para realizar una solicitud de información efectiva y un ejercicio de retroalimentación que fomente el mejoramiento de la gestión de la entidad	Informes de gestión publicados en lenguaje claro, previos a los ejercicios de dialogo seleccionados	Funcionamiento	Prensa y comunicacion	Febrero a diciembre de 2021
	Implementar encuestas o formularios de participación a los informes de gestión publicados (se pueden utilizar diferentes canales), de tal manera que la ciudadanía pueda realizar consultas previas para ser respondidas	Instrumentos de participación aplicados previos a los eventos de dialogo	Funcionamiento	Prensa y comunicacion	Febrero a diciembre de 2021
	Elaborar, consolidar y publicar en la página web trimestralmente el seguimiento a la ejecución del plan de desarrollo "Mi Nariño en defensa de lo nuestro", con el propósito de que la ciudadanía conozca el cumplimiento de los objetivos de la administración Departamental	Publicación del seguimiento a la ejecución del Plan de desarrollo	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021 (trimestralmente)

Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar en los diferentes medios de comunicación y redes sociales al menos 300 contenidos relacionados con la gestión y ejecución de actividades de la Gobernación de Nariño.	Realizar jornadas internas de socialización y sensibilización de resultados del Diagnóstico del Proceso de Rendición de cuentas.	Funcionamiento	Prensa y comunicación	Febrero a diciembre de 2021
	Generar informe estadístico de publicaciones semestral que evidencie las interacciones con la ciudadanía en las estrategias de comunicación y difusión durante los ejercicios de rendición de cuentas.	Informe de interacciones estadísticas de las publicaciones generado.	Funcionamiento	Prensa y comunicación	Semestralmente 2021
Subcomponente 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Identificar los diferentes espacios de participación que propicia la Entidad, para proporcionar información a los diferentes grupos de valor y de interés (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales o por medio de nuevas tecnologías). Así mismo se constituye como un espacio en cual la Entidad responde ante inquietudes de la ciudadanía sobre su gestión, acciones y decisiones.	(1) Documento técnico con la identificación de los diferentes espacios de participación referentes a los ejercicios de Rendición de Cuentas.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Consolidar los requerimientos relacionados con los ejercicios de rendición de cuentas, que se detecten en el relacionamiento con el ciudadano a través de los canales digitales de la Gobernación de Nariño.	(1) Documento técnico con los requerimientos relacionados con los ejercicios de Rendición de Cuentas.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021

Subcomponente 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar, consolidar y publicar un informe de gestión, relacionando las actividades, programas y proyectos adelantados durante cada semestre, con el apoyo de las plataformas digitales y/o redes sociales, mediante la cuenta institucional cada secretario, director o Jefe de cada dependencia. En estos espacios se debe garantizar que exista interacción directa con los ciudadanos conectados, y que sean atendidas todas sus dudas o inquietudes.	Informes e interacciones por semestre	Funcionamiento	Todas las dependencias, Pensa y comunicaciones, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Cada semestre 2021
	Definir la metodología y mecanismos de intervención y dialogo con la ciudadanía en los ejercicios de diálogo seleccionado	Metodología y mecanismos de intervención en el diálogo definidos	Funcionamiento	Todas las dependencias, Pensa y comunicaciones, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Enviar las invitaciones y desarrollar estrategias de publicidad del evento con el propósito de realizar una convocatoria vinculante y extensiva	Convocatorias de los actores y grupos de interés para participar en los espacios de rendición de cuentas	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Implementar los espacios de diálogo para la rendición de cuentas definidos para cada grupo de valor	Espacios de rendición de cuentas definidos	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021

Subcomponente 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar un evento (audiencia) pública de Rendición de Cuentas.	(1) Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Diciembre de 2021
	Generar un espacio permanente en el sitio web de la Gobernación de Nariño para actualizar continua de la rendición de cuentas de la Entidad.	(1) Aplicativo de participación ciudadana y rendición de cuentas	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Verificar trimestralmente que en las actividades establecidas se encuentran incluidos todos los grupos de valor y generar nuevas en caso de que no se encuentren todos incluidos.	(1) Documento en el que se verifiquen los grupos de valor y los espacios de rendición de cuentas desarrollados	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Cada trimestre de 2021
Subcomponente 3: Responsabilidad	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma, con el fin de conocer sus opiniones y retroalimentar la planeación del proceso	Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades y compromisos adquiridos.	Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021

Subcomponente 3: Responsabilidad	Sistematizar de manera clara las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo.	Los ciudadanos evalúan y actúan frente a los resultados de la rendición de cuentas, compartiendo con las entidades observaciones, preocupaciones, peticiones, quejas, denuncias o sugerencias, con el fin de mejorar la gestión, los planes y las políticas públicas. Las entidades deben analizar y acoger las recomendaciones realizadas por la ciudadanía, como un referente para ajustar la planeación, la gestión institucional a las necesidades y derechos de la población.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Socializar la estrategia de rendición de cuentas a los grupos de valor y de interés.	Sensibilización y difusión de la estrategia de rendición de cuentas	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Presentar informe de seguimiento trimestral a la Oficina de control interno de gestión sobre el cumplimiento de las actividades planificadas para la Estrategia de Rendición de cuentas	(1) Informe de seguimiento	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Cada trimestre de 2021

Subcomponente 3: Responsabilidad	Realizar la evaluación de los espacios de diálogo	Evaluación del diálogo con la ciudadanía.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Socializar a la comunidad los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas y de los planes de mejora.	Socialización de los resultados del proceso de rendición de cuentas deben darse a conocer a los ciudadanos participantes y a sus organizaciones, así como a la comunidad en general.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2021
	Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública e identificar lecciones aprendidas.	(1) Documento de evaluación del cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas, evaluación de las acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional, si se facilitó la información y comunicación con la ciudadanía.	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Diciembre de 2021
	Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas	Realizar la planeación para la construcción de la estrategia de participación vigencia 2022	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Diciembre de 2021

Subcomponente 4: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Implementar los mecanismos para incentivar dialogo con los diferentes grupos de interés incluyen en forma simultánea jornadas presenciales con la ciudadanía y el uso de las tecnologías de la información como se muestra a continuación: *Talleres de innovación *Foros con grupos focales. *Ferias de Transparencia *Audiencia Pública Participativa *Reuniones Zonales *Mesas de trabajo temáticas *Asambleas Comunitarias *Observatorio Ciudadano. *Espacios de dialogo a través de nuevas TIC	Mecanismos de diálogo implementados	Funcionamiento	Todas las Dependencias	Febrero a diciembre de 2021
	Difusión de los contenidos con enfoques pedagógicos informativos y comunicacionales para motivar participación ciudadana en la rendición de cuentas conforme a los avances de la administración departamental.	(300) contenidos informativos, pedagógicos o comunicacionales publicados en los diferentes medios de comunicación	Funcionamiento	Prensa y Comunicaciones	Febrero a diciembre de 2021
	Implementar un protocolo de atención y servicio al ciudadano en los diferentes canales y medios digitales de la institución para los ejercicios de rendición de cuentas.	(1) Protocolo de atención y servicio al ciudadano para la rendición de cuentas.	Funcionamiento	Prensa y comunicaciones, Secretaría General	Febrero a diciembre de 2021

Subcomponente 4: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar encuestas que permitan identificar tendencias e intereses de la ciudadanía asociadas al avance de la gestión de la administración departamental.	Encuestas aplicadas a la ciudadanía, clasificadas por grupos de valor	Funcionamiento	Prensa y comunicaciones, Secretaría General	Febrero a diciembre 2021
Subcomponente 5: Evaluación y retroalimentación de la gestión insitucional	Realizar informe de la rendición de cuentas, incluyendo clasificación, análisis y respuesta a observaciones y comentarios de los grupos de valor y de interés. Publicar en página web para el conocimiento de los grupos y comunidad en general.	(1) Informe de la rendición de cuentas	Funcionamiento	Control Interno de Gestión	Diciembre de 2021
	Revisar y dar respuesta en los términos establecidos a las preguntas y publicar en pagina web y medios adoptados. Realizar seguimiento a las respuestas que se dan desde las diferentes áreas.	(1) Documento consolidado con las respuestas a la ciudadanía y respuestas formales a través de correos electrónicos u otros medios de comunicación	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Diciembre de 2021
	Realizar seguimiento al proceso y resultados de la gestión comunicacional en la rendición de cuentas.	(1) Informe de seguimiento al proceso y resultados de la gestión comunicacional	Funcionamiento	Control Interno de Gestión	Diciembre de 2021

Subcomponente 5: Evaluación y retroalimentación de la gestión insitucional	Documentar recomendaciones al proceso, con el fin de tener en cuenta los temas para futuras capacitaciones y estrategias relacionadas con la Rendición de Cuentas.	Recomendaciones documentadas	Funcionamiento	Despacho, Secretaría de Planeación, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Diciembre de 2021
	Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas	Análisis de recomendaciones	Funcionamiento	Todas las Dependencias	Febrero a diciembre de 2021
	Formular Plan de mejoramiento al proceso de Rendición de Cuentas, de acuerdo a los resultados y las recomendaciones de los órganos de Control y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional. Publicar plan de mejoramiento en página web	Plan de mejoramiento que se verá reflejado en el siguiente espacio y/o en la implementación de la estrategia para la siguiente vigencia	Funcionamiento	Control Interno de Gestión	Febrero a diciembre de 2021
	Realizar seguimiento a la implementación del Plan de mejoramiento	Seguimiento a la implementación del Plan de mejoramiento	Funcionamiento	Control Interno de Gestión	Marzo de 2022

Subcomponente 6: Rendición de Cuentas de los avances del Acuerdo de Paz, según Circular Conjunta N°100-006 del 20/12/2019	Elaborar un Informe individual de Rendición de Cuentas sobre los avances en la implementación de los acuerdos de Paz, con corte a noviembre 30 de 2021 y publicarlo en la página Web en la Sección de Transparencia y acceso a la información pública”, bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas del DAFP.	(1) Informe elaborado y publicado con los avances de la implementación de los acuerdos de paz	Funcionamiento	Secretaría de Gobierno y la Subsecretaría de Paz y Derechos Humanos,	Informe elaborado: 30/11/2021, Informe publicado: 31/12/2021
	Producir y documentar de manera permanente en el año 2021, la información sobre los avances de la gestión de la entidad en la implementación de los Acuerdos de Paz, bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas del DAFP.	(3) Boletines informativos sobre el avance de la gestión en la implementación de los Acuerdos de Paz.	Funcionamiento	Secretaría de Gobierno y la Subsecretaría de Paz y Derechos Humanos,	Diciembre de 2021
	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas a por parte del DAFP.	(1) Estrategia de divulgación diseñada e implementada, sobre los avances en la implementación de los acuerdos de paz.	Funcionamiento	Secretaría de Gobierno y la Subsecretaría de Paz y Derechos Humanos / Prensa y comunicaciones	Diciembre de 2021
	Desarrollar escenarios de diálogo con base en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.	(3) Reuniones de Socialización de los boletines e informe final con los actores involucrados en el marco del Consejo Departamental de Paz, Reconciliación y Convivencia de Nariño	Funcionamiento	Secretaría de Gobierno y la Subsecretaría de Paz y Derechos Humanos	Diciembre de 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2021

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Actividad 1.1.: Conformar un equipo de trabajo para implementar los procedimientos de Atención al Ciudadano.	Conformación de un equipo de trabajo de Atención al Ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021
	Actividad 1.2.: Implementar procedimientos de Atención al ciudadano	Implementar los procedimientos Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad vigente.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021
Subcomponente 2 : Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1.: Elaboración de informes de seguimiento de atención al ciudadano	Dos informes semestrales sobre la atención del servicio al ciudadano	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021 y Diciembre de 2021
	Actividad 2.2.: Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias de contacto	Recepción y atención de las PQRSD por los medios de atención establecidos	Funcionamiento	Secretaria General	Diciembre 2021
	Actividad 2.3: Definir la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	Estrategia diseñada y presentada ante comité de gestión y desempeño.	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
Subcomponente 3 : Talento Humano	Actividad 3.1. : Adelantar procesos de capacitación a servidores(as), que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con atención al ciudadano	Funcionarios capacitados en servicio de atención al ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021

Subcomponente 3 : Talento Humano	Actividad 3.2.: 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	Secretaría General	Diciembre de 2021
	Actividad 3.3.: Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano	Encuesta de satisfacción al ciudadano aplicada	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
Subcomponente 4 : Normativo y procedimental	Actividad 4.1. Diseñar protocolo de atención de Servicio al Ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano diseñado	Funcionamiento	Secretaría General	Junio de 2021
	Actividad 4.2. Crear campaña de divulgación del protocolo de atención de Servicio al Ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano divulgado con el personal de la Gobernación de Nariño	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
	Actividad 4.3 Diseñar carta de trato digno a la ciudadanía.	Carta de trato digno a la ciudadanía diseñada	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
Subcomponente 5 : 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	Secretaría General, Oficina de Comunicaciones.	Febrero a diciembre de 2021
	Actividad 5.2 Publicar información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaría General	Agosto de 2021
	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 y de fácil acceso al ciudadano	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaría General	Agosto de 2021
	Actividad 5.5 Actualizar información sobre el correo electrónico de contacto de la entidad, en lugares visibles.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaría General	Junio de 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2021

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

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa.	Actividad 1.1: Actualizar la Información en el Portal Institucional, según criterios del Ministerio TIC (Gobierno Digital) y demás normativa vigente.	Portal Institucional Actualizado	Funcionamiento	Secretaria TIC y enlaces de las Secretarias responsables de la información	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 1.2: Realizar seguimiento y control mediante circulares a las dependencias responsables de la información solicitando la actualización de la misma para su publicación	Lograr una evaluación satisfactoria (ITA) por parte de la Procuraduría General de la República	Funcionamiento	Secretaria TIC y enlaces de las Secretarias responsables de la información	Enero a Diciembre 2021
Subcomponente 2 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	Secretaria TIC, Secretaría General y enlaces de las Secretarias responsables de la información	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 2.2: Monitorear el cumplimiento de los requerimientos de transparencia pasiva según la ley 1712 de 2014	Fortalecer el componente de transparencia pasiva según la ley	Funcionamiento	Secretaria y enlaces de las Secretarias responsables de la información	Enero a Diciembre 2021

Subcomponente 3 : Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.	Actividad 3.1. : Realizar el levantamiento del registro o inventario de activos de la información	Inventario de Activos con apoyo de las dependencias	Funcionamiento	Secretaria TIC y Secretaria General	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 3.2.: Acciones encaminadas con el fin de fortalecer: 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.	Fortalecido el componente de instrumentos de gestión de información pública.	Funcionamiento	Secretaria TIC y Secretaria General	Enero a Diciembre 2021
Subcomponente 4: 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	Secretaria TIC y Secretariade Equidad y Genero	Enero a Diciembre 2021
Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Actividad 5.1.: Fortalecer las herramientas de Gobierno Abierto relacionadas con transparencia, participación, colaboración y datos abiertos.	Informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información	Funcionamiento	Secretaria TIC Innovación y Gobierno Abierto (CISNA y GOBERNAR)	Enero a Diciembre 2021
	Actividad 5.2: Realizar el monitoreo y seguimiento del Pacto por la Tansparencia	Informes semestrales cumplimiento Pacto por la Transparencia para ser publicados en la página web	Funcionamiento	Secretaria TIC y enlaces de las Secretarias responsables de la información	Enero a Diciembre 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

Consolidado por:

Fabio Francisco España Maya
Subsecretario de Asistencia Técnica

Rosario Paredes Ojeda
Profesional Universitario

Daniela Betancourt Basante
Contratista mipg

Miller Adrian Gómez Córdoba
Contratista mipg

Elaborado por:

Fabio Francisco España Maya
Subsecretario de Asistencia Técnica

Tannia Chaves Caicedo
Secretaria General

Raúl Ortiz Navarro
Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto

Gobernación de Nariño

www.narino.gov.co

Carrera 19 No. 23-78,

Pasto, Nariño., Colombia

Código Postal: 520003/ 123