

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DE NARIÑO
2022



Gobernación
de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

CONTENIDO.

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. NORMATIVIDAD..... | 7 |
| 3. OBJETIVOS..... | 9 |
| 3.1 Objetivo general..... | 9 |
| 3.2 Objetivos específicos | 9 |
| 4. CONTEXTO ESTRATÉGICO | 11 |
| 4.1 Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción . | 11 |
| 4.2 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad | 15 |
| 4.3 Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites..... | 16 |
| 4.4 Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos..... | 18 |
| 4.5 Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano | 20 |
| 4.6 Diagnóstico de avance en la implementación de la ley de transparencia..... | 24 |
| 4.7 Iniciativas adicionales..... | 27 |
| 5. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO | 28 |

1. INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Gobernación de Nariño, debe formular para la vigencia 2022 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 está integrado por 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 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.

El plan de desarrollo 2020 – 2023 tiene 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 con los objetivos 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. NORMATIVIDAD.

| No. | Norma | Descripción |
|-----|--|--|
| 1. | Ley 962 de 2005 (Trámites) | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| 2. | Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción. Art. 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) | Establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. |
| 3. | Decreto Ley 019 de 2012 decreto anti trámites | Dictan las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. |
| 4. | Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9) | Estipula el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| 5. | Ley 1757 de 2015 (Rendición de Cuentas) | Establece que la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| 6. | Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |

| No. | Norma | Descripción |
|-----|--|---|
| 7. | <p align="center">Decreto 1081 de 2015 <i>(Único del Sector de Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes)</i></p> | <p>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Se establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción.</p> |
| 8. | <p align="center">Decreto 1499 de 2017</p> | <p>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015</p> |
| 9. | <p align="center">Decreto 612 de 2018</p> | <p>Se definen directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.</p> |
| 10. | <p align="center">Ley 2052 de 20202</p> | <p>Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"</p> |

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- **Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Gobernación de Nariño, durante el año 2022.**

3.2 Objetivos específicos

- **Implementar la Política para la administración de riesgos que permita identificar y ejecutar los controles, así como las acciones adicionales que mitiguen la probabilidad y el impacto de materialización de la corrupción.**
- **Establecer acciones específicas orientadas a promover la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción.**
- **Identificar e implementar acciones que permitan la sistematización y racionalización de trámites y servicios de la entidad.**
- **Lograr que la rendición de cuentas sea un proceso permanente que permita informar y establecer un diálogo en doble vía con los diferentes grupos de interés, acerca de lo que se está haciendo y 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 a la ciudadanía aplicando los**

principios de transparencia, eficiencia y eficacia administrativa.

- **Promover acciones para contribuir a la implementación en la Entidad de la ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.**

4. CONTEXTO ESTRATÉGICO

4.1 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, 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 2018, ascendieron a los OCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO (8.735) funcionarios, distribuidos de la siguiente manera: DOSCIENTOS SESENTA Y DOS (262) correspondientes a la planta central de la Gobernación de Nariño, y OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES (8.473) funcionarios de los municipios no certificados del sector educación.

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 comenzando el actual gobierno, la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Gobernación de Nariño, tenía activos NOVECIENTOS CINCO (905) acciones disciplinarias, provenientes de las vigencias 2012 a 2019, En el año 2020 se abrieron en indagación preliminar e investigación disciplinaria CIENTO CINCUENTA Y TRES (153) procesos disciplinarios y en el año 2021 se abrieron NOVENTA Y CUATRO (94) procesos en la

etapa eventual y en actuación disciplinaria.

A corte de 31 de diciembre de 2021, el equipo de la OCID, realizó las siguientes actuaciones:

- **Evaluó 610 procesos con Terminación de la Actuación Disciplinaria y se ordenó el archivo.**
- **Profirió 35 fallos**
- **Formuló 90 pliegos de Cargos.**
- **Activos TRECIENTOS CINCUENTA Y DOS (352) procesos incluyendo los pliegos de cargos.**

Las investigaciones disciplinarias por corrupción son aquellas faltas relacionadas con las irregularidades en contratación, que en la actualidad tenemos cuarenta y dos (42) y el manejo de recursos públicos, por parte de los directivos docentes de las Instituciones Educativas oficiales de los municipios no certificados en educación en el departamento de Nariño, financiadas con dineros del SGP.

Durante 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 a partir del año 2022, acciones preventivas sectorizadas, que permitan mitigar la generación de estos hechos que empañan la buena gestión e imagen institucional.

4.2 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad

La Gobernación de Nariño cuenta actualmente con 79 trámites identificados, de los cuales 55 se encuentran registrados en la plataforma SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites), que es un instrumento de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012, que la entidad asumió como un sistema que tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites con cara al usuario.

Sumado a esto, los 55 trámites registrados no están actualizados y en la información presentan algunas especificaciones que detallan el retraso en que se encuentran requiriendo su actualización a través de un instrumento como lo es la racionalización que permitirá detallar estas inconsistencias y modificar procesos.

Por otro lado 21 trámites se encuentran en gestión y 3 sin gestión, estos trámites presentan un camino complejo por recorrer debido a que cada uno debe estar respaldado por un acto administrativo que permita poner en acción su finalidad de creación y que cada dependencia responsable de estos trámites ha iniciado el proceso de legalización en cumplimiento al sistema único de información.

Los trámites y servicios han generado oportunidades que han permitido tomar decisiones donde se puede identificar para el ente territorial “El momento de la verdad” y este es cuando satisface las necesidades al ciudadano, generando un valor público para alcanzar procesos misionales como eficacia y eficiencia. Por lo tanto, para llegar a esta verdad es importante que los tramites de la entidad sean analizados y racionalizados, proceso que se encuentra presente desde el año 2021 con grandes avances como son los trámites de tornaquías y sobretasa a la gasolina motor siendo estos de gran importancia para el departamento, tanto por los ingresos generados como por los usuarios atendidos, generando satisfacción de los actores participantes siendo la finalidad por la cual la entidad trabaja y oferta los servicios.

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

En el año 2021 se avanzó en la implementación de la Política de Racionalización de los Trámites en la Gobernación de Nariño. Esta política tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites. La responsabilidad de implementación de esta política es compartida entre la Secretaría de Planeación Departamental, la Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto y las cuatro dependencias que tienen bajo su responsabilidad los procedimientos de los trámites que prestan un servicio hacia la ciudadanía: a) Secretaría de Gobierno, b) Secretaría de Hacienda, c) Secretaría de Educación y d) Secretaría de Recreación y Deporte. Estas instancias

administrativas son conscientes de la responsabilidad que tienen en el proceso de racionalización de trámites.

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.

Para facilitar la implementación de la Política la Función Pública construyó una Guía de Racionalización de Trámites la que se convirtió en el marco analítico sobre los diferentes casos de trámite que tiene el departamento y la estrategia para entender su priorización a través de criterios diferenciadores y su racionalización utilizando herramientas para el diagnóstico y planeación de las acciones de mejora.

El trabajo que se viene realizando se divide en cinco partes, en la primera se aborda la recopilación de información general del trámite, en la segunda parte su análisis y diagnóstico, la tercera de la formulación de acciones y rediseño del trámite, la cuarta parte de la implementación y monitoreo, y la quinta y última parte de la evaluación y ciclo continuo de racionalización. De esta forma, los procedimientos implementados son fiables y validan el proceso que la guía de racionalización presenta generando una cadena de valor de la cual se puede identificar el valor agregado, valor ganado y el perdido.

La entidad le apuesta con su grupo de trabajo para el año 2022 avanzar y dar pasos firmes en los trámites racionalizados en cumplimiento a la normatividad y mejora de servicios para la atención a la ciudadanía en general.

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

La estrategia de rendición de cuentas de la Gobernación de Nariño considera tres componentes fundamentales:

- Subcomponente 1 - Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible: 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.**
- Subcomponente 2 - Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: 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.**
- Subcomponente 3 - Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora: 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.

Así mismo, esta estrategia considera un componente adicional referente a la Rendición de Cuentas de los avances del Acuerdo de Paz, según Circular Conjunta N°100-006 del 20/12/2019, el cual a su vez, 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).

Cabe resaltar que, 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.

Conforme a los resultados de la medición obtenida de FURAG 2020 del Índice de Rendición de cuentas en la gestión pública de la evaluación de Política de Participación ciudadana, por parte del Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP), la Gobernación de Nariño obtuvo una calificación total de 79.1 puntos, de lo cual cabe resaltar que, frente a los resultados obtenidos de la aplicación del autodiagnóstico de la vigencia 2020, se logró un incremento de 55,9 puntos, por lo tanto, 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.

4.5 Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

La Gobernación de Nariño está trabajando para mejorar el servicio de atención al ciudadano, su compromiso se encuentra orientado a la generación de UNA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO en los funcionarios de la entidad que permita a ciudadanos, usuarios y grupos de interés interactuar fácilmente con la Administración Departamental y recibir respuesta oportuna a sus solicitudes y/o requerimientos, consolidando la imagen de la Gobernación en la comunidad.

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, la entidad busca garantizar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a toda la ciudadanía.

En este sentido mediante la resolución 096 del 10 de junio de 2021, se adoptó la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se socializo a todos los funcionarios y contratistas de la Gobernación y se laboró la Carta de Digno documento en el cual se encuentran los derechos y deberes de los ciudadanos y los canales de atención, estos documentos se encuentran publicados en la página web institucional.

Teniendo en cuenta que el mejorar la atención al ciudadano es un aspecto de gran importancia para la Entidad se elaboró el Protocolo

de Atención al Ciudadano, la Guía de atención a personas en condición de discapacidad y se levantaron los procedimientos para radicación y trámite de PQRSD, para aplicación de encuestas de satisfacción y para apertura y trámite del buzón de sugerencias, documentos que ya se encuentran aprobados y codificados.

También, para garantizar la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes de la Entidad se implementó Sistema Control de Acceso el cual permite tener un registro y control de los visitantes y levantar indicadores de gestión en cuanto al servicio de atención al ciudadano, y además proteger de daños y hurtos las pertenencias de los servidores y los elementos de la Gobernación, controlar el aforo y conocer el número de personas que estaban en las instalaciones en caso de emergencia, garantizando una evacuación efectiva.

En la Gobernación de Nariño la atención al ciudadano 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; 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.

Por esta razón, se ha dispuesto de diferentes canales de atención al ciudadano como estrategia de comunicación e interacción con la comunidad y ejercicio de rendición de cuentas, vigilancia y

exigibilidad de derechos independientemente de condiciones sociales, creencias, credo, sexo, nacionalidad, edad, etnia y raza.

Los canales de atención son los medios y espacios utilizados por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la gobernación de Nariño, en este sentido la entidad tiene en funcionamiento los siguientes canales de atención:

1. Atención presencial

La atención presencial y personalizada se presta en el módulo de información, registro y control, la ventanilla única para radicación de correspondencia física, en los diferentes puntos de atención en donde se realizan tramites y ofrecen servicios y en las diferentes dependencias de la Administración Departamental.

2. Atención virtual

Como parte del fortalecimiento de los canales de comunicación, la Gobernación de Nariño tiene habilitados los siguientes canales para atención virtual:

- **Página web: el portal www.narino.gov.co, se enmarca en la estrategia de gobierno digital; con el objeto de usar las tecnologías de información para descongestionar las instituciones y lograr mayor efectividad en los procesos.**

Por tal razón, ofrece al usuario de forma fácil e integrada, el acceso a información de servicios relacionados con la gestión administrativa del departamento y sus dependencias, el portal web busca resolver las necesidades de información y trámites; en

sus contenidos se puede encontrar noticias, normatividad, políticas, trámites, ingreso al chat institucional, radicación de PQRSD, entre otros servicios.

- **Correo institucional: el correo institucional contactenos@nariño.gov.co, recibe y direcciona las comunicaciones que llegan a la entidad, hacia la dependencia competente para el trámite respectivo.**
- **Correo para notificaciones judiciales: el correo notificaciones@narino.gov.co, se crea para que todos los asuntos judiciales se direccionen hacia un mismo sitio; para tener organización y control sobre toda la información relacionada con temas judiciales, que le competen a la Entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente.**
- **Correo para denuncias de corrupción: Espacio que promueve la transparencia y la lucha contra la corrupción; este correo denunciasdecorrupcion@narino.gov.co, recibe y direcciona a las dependencias competentes las denuncias ciudadanas relacionadas con irregularidades que se presenten en la prestación y gestión de las atenciones, servicios y tramites.**
- **Chat institucional: Este sistema de atención en línea permite a la ciudadanía establecer contacto en tiempo real con servidores de la entidad, en los horarios establecidos y brinda información referente a: dependencias y horarios de atención, funcionarios y extensiones, información básica sobre requisitos para trámites y/o servicios y las dependencias que los prestan.**
- **Aplicativo para radicación y tramite de PQRSD: Este nuevo**

aplicativo permite a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés al realizar el proceso de radicación adjuntar archivos y genera un número de radicado automático, el cual permite realizar el seguimiento a la PQRSD radicada.

- **Redes sociales institucionales:** Las redes sociales de la Gobernación de Nariño, buscan establecer comunicación con la comunidad para brindar información de los trámites y servicios que se prestan, además, de interactuar con los contenidos de interés, promocionar los próximos eventos y dar a conocer planes, programas y proyectos, con el fin de ampliar la participación de la comunidad digital en la construcción de las diferentes políticas, planes y proyectos de la Administración Departamental, la Entidad se encuentra en Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

3. Atención Telefónica

Desde noviembre de 2021, entró en funcionamiento la planta telefónica en la Gobernación de Nariño con el objetivo de brindar a la ciudadanía y grupos de interés un canal de comunicación más efectivo para atender sus necesidades, la línea habilitada es la 6027332133 y se cuenta con 103 extensiones distribuidas en las diferentes dependencias.

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

La Gobernación de Nariño en aplicabilidad de la ley 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional busca el cumplimiento de su

objetivo para regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información. En el primer semestre del año 2021 se realizó el trabajo de identificar las secretarías responsables del manejo de la información, así como concientizar y responsabilizar a estas dependencias de la información que se encuentra publicada en la página web institucional en el espacio generado para Transparencia, de igual manera se genera la necesidad de realizar seguimiento y evaluación de la información que sigue generándose y que servirá de insumo para ser actualizada.

Para el segundo semestre del año 2021 inició el proceso de implementación de la Resolución 1519 del 2020 emitida por el Ministerio TIC donde se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Es así que, al iniciar el cumplimiento de esta resolución, se establecen las bases para impulsar la transformación digital de la entidad a partir de cambios en los sitios web y las nuevas sedes electrónicas, razón por la que nuestra página web se actualiza de acuerdo a estas directrices quedando el botón Transparencia como una pestaña principal para ser consultada por la ciudadanía en general. En la revisión realizada a la nueva Resolución MinTIC 1519 del 2020 se ha podido aplicar el objeto que busca una mayor garantía

de los derechos de acceso a la información, transparencia, accesibilidad, entre otros, enmarcados en el principio constitucional que las autoridades tienen como finalidad la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y las leyes.

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. En el año 2021 se publicó el primer informe, que detalló el cumplimiento de los compromisos adquiridos como el uso del SECOP II, la tienda virtual del Estado y cumplir a cabalidad los principios de la contratación estatal, como también el avance del 95% en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, definiendo responsables, indicadores y metas concretas.

La entidad teniendo claro desde un principio las fechas establecidas para cumplimiento en todo el proceso de Transparencia inicia su implementación con pasos seguros aunque no tan rápido como quisiéramos, encontrando mayor dificultad en el establecimiento de un canal comunicativo sólido entre las secretarías responsables de la información; pero que para este año con los primeros pasos dados se establecen muros sólidos que le permitirán cumplir con un 100% tanto con la ley 1712 de 2014 y la

resolución 1519 del 2020 de Min Tic como también con el Pacto por Transparencia.

4.7 Iniciativas adicionales

Este componente incluye todas las estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Entidad, principalmente con el desarrollo de acciones para la divulgación y apropiación del Código de Integridad.

5. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO.

De conformidad con 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 Secretaría 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 primeros diez días hábiles de los meses de Mayo y Septiembre de 2022 y Enero de 2023.

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 día 28 de enero de 2022 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>.

ANEXOS

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022 | | | | | |
|---|--|--|-----------------|--|-------------------------|
| COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION | | | | | |
| 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 | Secretaria de Planeación | Enero a abril 2022 |
| | Actividad 1.2: Ajustar la Política de gestión del riesgo de la entidad | Política de gestión del riesgo ajustada | Funcionamiento | Secretaria de Planeación | Enero a julio 2022 |
| | 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 | Secretaria de Planeación | Enero a diciembre 2022 |
| 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 secretaria de Transparencia | Mapa de riesgos de corrupción ajustado y actualizado | Funcionamiento | Responsables de los procesos en articulación con la Secretaria de Planeación | Enero a diciembre 2022 |
| Subcomponente 3: Consulta y Divulgación | Actividad 3.1: Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página WEB de la Gobernación de Nariño. | Mapa de riesgos de corrupción publicado | Funcionamiento | Secretaria de Planeación y Responsables de los procesos | Enero a diciembre 2022 |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022 | | | | | |
|---|---|--|-----------------|---|---|
| COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
| | Actividad 3.2: Socializar el mapa de riesgos de corrupción en la entidad | Mapa de riesgo de corrupción socializado | Funcionamiento | Secretaria de Planeación y Responsables de los procesos | Enero a diciembre 2022 |
| 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 | Secretaria de Planeación | 30 de abril, 31 de agosto y 30 de diciembre 2022 |
| | Actividad 4.2: Monitorear a las modificaciones realizadas y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Modificaciones monitoreadas | Funcionamiento | Secretaria de Planeación | Cuando se requieran monitoreo a modificaciones |
| Subcomponente 5: Seguimiento | Actividad 5.1: Realizar seguimiento tres veces al año respecto a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción. | Tres informes de seguimiento 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 2022 y enero de 2023 |
| | Actividad 5.2: Realizar seguimiento a los controles establecidos en la matriz de riesgos de corrupción de la Gobernación de Nariño. | Seguimientos publicados en la página web | Funcionamiento | Secretaria TIC, Innovación y Gobierno Abierto | Los primeros 10 días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2022 y enero de 2023 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

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

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|----------------------|--|----------------------------------|-----------------|---------------------------------------|---|
| | 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 seguimientos a las modificaciones |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|--|---|---|-----------------|--|---------------------------|
| Subcomponente 1: Identificación de Tramites | Actividad 1.1.: Seguimiento del estado del SUIT | Verificar el cumplimiento de requisitos de los tramites y servicios para su funcionalidad y eficacia | Funcionamiento | Secretaria TIC, Secretaría de Planeación y enlaces de las secretarias responsables de los tramites | Enero a diciembre 2022 |
| | Actividad 1.2.: 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 2022 |
| | Actividad 1.3: Crear Comité Técnico de Tramites y Servicios para realizar seguimiento, control y evaluación | Comité Técnico de Tramites y Servicios creado | Funcionamiento | Secretaria TIC, Secretaría de Planeación y enlaces de las secretarias responsables de los tramites | Enero a diciembre 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|---|---|--|-----------------|--|-------------------------|
| | Actividad 1.4: Actualizar el 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, Secretaría de Planeación y enlaces de las secretarías responsables de los tramites | Enero a diciembre 2022 |
| Subcomponente 2: Priorización de tramites a racionalizar | Actividad 2.1: A través del Comité Técnico de trámites y servicios en el primer informe se relacionará los tramites que son más factibles para la racionalización según los lineamientos de Gobierno Digital. | Determinar tramites priorizados | Funcionamiento | Secretaria TIC, Secretaría de Planeación y enlaces de las secretarías responsables de los tramites | Enero a diciembre 2022 |
| Subcomponente 3: Racionalización de trámites | Actividad 3.1 Realizar y aplicar los pasos de la guía de racionalización de trámites emitida por el Ministerio TIC | Tramites Racionalizados | Funcionamiento | Secretaria TIC, Secretaría de Planeación y enlaces de las secretarías responsables de los tramites | Enero a diciembre 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|----------------------|--|--------------------------------------|-----------------|---|-------------------------|
| | Actividad 3.1: Realizar seguimiento a los trámites a racionalizar y registrarlos en el SUIIT a 31 de diciembre de 2021 | Tener actualizado SUIIT y página Web | Funcionamiento | Secretaria TIC, Secretaría de Planeación | Enero a diciembre 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|--|---|---|-----------------|---|-----------------------------|
| Subcomponente 1: Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible | Publicar en medios tradicionales y/o virtuales oficiales de la Gobernación de Nariño, la gestión realizada para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos de las dependencias | Una (1) publicaciones sobre la gestión realizadas trimestralmente | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Publicar en la página web y redes sociales oficiales de la Entidad, la programación de las actividades de diálogo de las Dependencias | Dos (2) publicaciones sobre la gestión realizadas trimestralmente | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Publicar en canales tradicionales o virtuales contratados en el Plan de Medios de la Gobernación de Nariño, la información que será divulgada en las actividades de diálogo de la Dependencia | Una (1) publicación mensual por tema según su relevancia | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Difundir el espacio de participación ciudadana que se encuentra en la página web de la Gobernación relacionada con los temas recurrentes de las peticiones, quejas, | Dos (2) publicaciones en las redes sociales institucionales mensuales | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones y Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto | Febrero a diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|---------------|--|---|----------------|---|-----------------------------|
| | reclamos o denuncias recibidas en las dependencias, a través de redes sociales institucionales. | | | | |
| | Diseñar y elaboración de 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. | Un (1) producto comunicativo publicado con la Información consolidada trimestralmente | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Publicar informes de gestión previo a los ejercicios de dialogo, 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 en la sección transparencia y menú participa. | (4) Informes de gestión publicados en lenguaje claro, previos a los ejercicios de dialogo publicados en canales presenciales y/o virtuales por dependencia. | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones y Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto | Febrero a diciembre de 2022 |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022 | | | | | |
|---|---|---|----------------|---|---|
| COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
| | Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación píldoras informativas del informe de rendición de cuentas. | Una (01) pieza por dependencia | Funcionamiento | Prensa y Comunicación | Diciembre de 2022 |
| | Elaborar, consolidar y publicar en la página web 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 | Prensa y comunicaciones, Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto y Secretaría de Planeación | Febrero a diciembre de 2022 (trimestralmente) |
| | Generar informe estadístico de publicaciones semestral que evidencie las interacciones con la ciudadanía en las estrategias de comunicación y difusión de información | (4) Informes de interacciones estadísticas de las publicaciones generado. | Funcionamiento | Prensa y comunicaciones | Semestralmente 2022 |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022 | | | | | |
|---|--|---|----------------|---------------------------|--------------------------------|
| COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 2: Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Implementar 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 *Mesas Consultivas *Observatorio Ciudadano. *Espacios de dialogo a través de nuevas TIC | Mecanismos de diálogo implementados, al menos (1) por dependencia | Funcionamiento | Todas las Dependencias | Febrero a diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|---------------|--|--|----------------|---|-----------------------------|
| | Implementar los espacios de diálogo para la rendición de cuentas definidos para cada grupo de valor, a través de canales presenciales y/o virtuales por cada una de las Dependencias | Una (1) actividad por Dependencia | Funcionamiento | Todas las Dependencias | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Realizar un evento (audiencia) pública de Rendición de Cuentas. | (1) Audiencia pública de Rendición de Cuentas | Funcionamiento | Comité de Rendición de Cuentas | Diciembre de 2022 |
| | 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 | Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto | Febrero a diciembre de 2022 |
| | 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 | Subsecretaría de desarrollo comunitario | Febrero a diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|---|--|---|----------------|--|-----------------------------|
| Subcomponente 3: Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora | Publicar en la página web y redes sociales, las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo por cada Dependencia, máximo quince días hábiles después de la realización del evento. | Un (1) publicación en página web y redes sociales por cada Dependencia y de la entidad, según corresponda | Funcionamiento | Subsecretaría de desarrollo comunitario, Prensa y comunicaciones y Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Capacitar en veedurías a los municipios del departamento, para fortalecer la Red de veedurías | Cinco (5) municipios capacitados | Funcionamiento | Subsecretaría de desarrollo comunitario. | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Publicar a través de medio físico y/o virtuales notas relacionadas con rendición de cuentas para promover el control social | Dos (2) publicaciones por semestre | Funcionamiento | Subsecretaría de desarrollo comunitario, Prensa y comunicaciones y Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto | Febrero a diciembre de 2022 |
| | 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 presentado y publicado | Funcionamiento | Subsecretaría de desarrollo comunitario. | Cada trimestre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|---------------|---|---|----------------|--------------------------------|-------------------|
| | Socializar a la comunidad los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas y de los planes de mejora. | (1) Socialización de los resultados del proceso de rendición de cuentas a los ciudadanos participantes y a sus organizaciones, así como a la comunidad en general. | Funcionamiento | Comité de Rendición de Cuentas | Diciembre de 2022 |
| | 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 | Comité de Rendición de Cuentas | Diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|--|---|---|----------------|--|---|
| 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 2022 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: 30/11/2022, Informe publicado: 31/12/2022 |
| | Producir y documentar de manera permanente en el año 2022, 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 2022 |
| | Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad | (1) Estrategia de divulgación diseñada e implementada, | Funcionamiento | Secretaría de Gobierno y la Subsecretaría de Paz y Derechos | Diciembre de 2022 |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022 | | | | | |
|---|--|---|----------------|---|-------------------|
| COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha programada |
| | respecto a la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas a por parte del DAFP. | sobre los avances en la implementación de los acuerdos de paz. | | Humanos / Prensa y comunicaciones | |
| | 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 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|--|--|---|-----------------|--------------------|-------------------------|
| Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano | Actividad 1.1 Realizar el diagnóstico sobre la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. | Estado de la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano identificado. | Inversión | Secretaría General | Junio de 2022 |
| | Actividad 1.2: Establecer espacios de diálogo interno con las diferentes dependencias para identificar dificultades en el proceso de atención al ciudadano. | Falencias en el servicio identificadas. | Inversión | Secretaría General | Junio de 2022 |
| | Actividad 1.3: Presentar a la alta dirección una propuesta de mejora organizacional a partir del diagnóstico sobre el estado de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, los espacios de dialogo interno, el análisis de indicadores de PQRSD y los resultados de las encuestas de satisfacción. | Propuesta presentada ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|--|---|--|-----------------|--------------------|-------------------------|
| Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano | Actividad 2.1: Desarrollar procesos de cualificación a servidores(as), que permitan mejorar sus competencias en atención al ciudadano. | Funcionarios capacitados en el servicio de atención al ciudadano. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| | Actividad 2.2: Promover 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 de servicio al ciudadano fortalecida. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| | Actividad 2.3 Fortalecer el Equipo de Atención al Ciudadano. | Módulo de Información, Registro y Control atendido con personal idóneo y capacitado. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|--|---|---|-----------------|--------------------|-------------------------|
| Subcomponente 3: Gestión del relacionamiento con los ciudadanos | Actividad 3.1: Fortalecer los procesos para mejorar la atención a los ciudadanos en los canales de comunicación presencial, telefónico y virtual. | Canales de comunicación efectivos. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| | Actividad 3.2 Implementar nuevas estrategias de comunicación con los ciudadanos. | Comunicación e interacción con la ciudadanía eficiente. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| | Actividad 3.3 Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los documentos de Servicio al Ciudadano. | Documentos elaborados y publicados en lenguaje claro. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| Subcomponente 4: Conocimiento al servicio al ciudadano | Actividad 4.1: Análisis de los resultados de los indicadores de las PQRSD y de las encuestas de satisfacción aplicadas. | Indicadores de gestión establecidos. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha programada |
|---|--|---|-----------------|--------------------|-------------------------|
| | Actividad 4.2: Formular estrategias de mejoramiento a partir del análisis de los indicadores de los resultados de los indicadores de PQRSD y de las encuestas de satisfacción. | Estrategias de mejoramiento establecidas. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| Subcomponente 5: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana | 4.1 Construir indicadores de gestión a partir de las PQRSD radicadas en el aplicativo de la página web. | Encuestas de satisfacción aplicadas. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |
| | Actividad 5.1: Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de interés. | Estrategias de mejoramiento establecidas. | Inversión | Secretaría General | Diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

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

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha |
|---|--|--|-----------------|--|------------------------|
| 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 como la Resolución 1519 del 2020 | Portal Institucional Actualizado | Funcionamiento | Secretaria TIC y enlaces de las secretarías responsables de la información | Enero a diciembre 2022 |
| | 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 secretarías responsables de la información | Enero a diciembre 2022 |
| 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 secretarías responsables de la información | Enero a diciembre 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

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

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha |
|--|---|--|-----------------|--|------------------------|
| | 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 secretarías responsables de la información | Enero a diciembre 2022 |
| Subcomponente 3 : Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información. | Actividad 3.1.: Actualización del registro o inventario de activos de la información | Inventario de Activos actualizado con apoyo de las dependencias | Funcionamiento | Secretaria TIC y Secretaria General | Enero a diciembre 2022 |
| | 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 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

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

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha |
|--|--|--|-----------------|---|------------------------|
| Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad | Actividad 3.3.: Adoptar el estándar internacional WCAG otorgado por el Consorcio WWW (creador del protocolo Word Web Wide - WWW que nos permite visualizar los sitios web), para que todos los sujetos obligados logren que sus sitios web sean accesibles para las personas en situación de discapacidad. | Información divulgada en formatos alternativos y comprensibles. | Funcionamiento | Secretaría TIC y Secretaría de Equidad y Género | Enero a diciembre 2022 |
| Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública. | Actividad 5.1 establecer nuevas condiciones para que las entidades publiquen datos abiertos y los integren al Portal Único de Datos Abiertos www.datos.gov.co . | Datos Publicados | Funcionamiento | Secretaría TIC y Secretaría de Equidad y Género | Enero a diciembre 2022 |
| | Actividad 5.2 Fortalecer las herramientas de Gobierno Abierto relacionadas con transparencia, participación, | Informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información | Funcionamiento | Secretaría TIC y Secretaría de Equidad y Género | Enero a diciembre 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

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

| Subcomponente | Actividades | Meta | Recursos | Responsable | Fecha |
|----------------------|---|---|-----------------|---|------------------------|
| | colaboración y datos abiertos. | | | | |
| | Actividad 5.3: Pacto por la Transparencia | Informes semestrales cumplimiento Pacto por la Transparencia para ser publicados en la página web | Funcionamiento | Secretaria TIC y Secretaría de Equidad y Genero | Enero a diciembre 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha |
|---|--|--|-----------------|---------------------------------|--------------------------|
| Otras actividades: Socialización y difusión del Código de Integridad. | Actividad 1.1: Elaborar o ajustar el Código de Integridad de la Entidad | Código de integridad elaborado o ajustado | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Febrero a junio de 2022 |
| | Actividad 1.2: Socializar Código de Integridad de la Administración Departamental que orientará las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público de manera participativa. | Socializado el Código de Integridad del Servicio de la Administración Departamental de manera participativa. | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Febrero a agosto de 2022 |
| | Actividad 1.3: Realizar campaña de divulgación o comunicación con el propósito de promover la apropiación de valores del servicio público del Código de Integridad, y la consolidación de una cultura de integridad, en la lucha contra la corrupción y la defensa de lo público | (1) campaña de divulgación y difusión de los valores del Código de Integridad. | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Febrero a agosto de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha |
|----------------------|--|---|-----------------|---------------------------------|-----------------------------|
| | Actividad 1.4: Realizar actividades de difusión sobre el código de integridad a los servidores nuevos de la entidad - Proceso de Inducción. | Procesos de inducción a servidores nuevos de la entidad, con difusión del código de integridad, realizados. | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Actividad 1.5: Incluir en las actividades de capacitación programadas, una acción que difunda los valores del Código de Integridad, en la entidad. | Actividades de capacitación con difusión de los valores del Código de Integridad. | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Marzo a diciembre de 2022 |
| | Actividad 1.6: Promover con los servidores departamentales, la realización del curso virtual "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción", el cual es certificado por el Departamento Administrativo de la Función Pública | Servidores públicos departamentales certificados. | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Marzo a diciembre de 2022 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2022

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Recursos | Responsable | Fecha |
|---|--|--|-----------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Otras actividades: Diseño, implementación y seguimiento de la Estrategia para la Gestión de Conflictos de intereses | Actividad 2.1: Realizar actividades de socialización de la Gestión de Conflictos de intereses en la Administración Departamental | Realizar dos actividades de socialización de la Gestión de conflictos de intereses en la Administración Departamental | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Marzo a diciembre de 2022 |
| | Actividad 2.2: Establecer el procedimiento para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011, en la Administración Departamental | (1) procedimiento para el manejo y declaración de conflictos de intereses | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Febrero a diciembre de 2022 |
| | Actividad 2.3: Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos, incluyendo contratistas por parte de la Oficina de Control Interno y de Gestión | (4) Seguimientos trimestrales a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos, incluyendo contratistas | Funcionamiento | Subsecretaría de Talento Humano | Marzo a diciembre de 2022 |

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2022

Consolidado por:

Fernando Latorre Calvache
Secretario de Planeación

Nixon Ortega Bravo
Profesional Universitario

Diana Benavides Jaramillo
Contratista MIPG

Doménico González
Contratista MIPG

María Constanza Guerra
Contratista MIPG

Yaneth Dávila
Contratista MIPG

Elaborado por:

Fernando Latorre Calvache
Secretario de Planeación

Vanesa Coral Alvarado
Secretaria General(E)

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



**Gobernación
de Nariño**

¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**GOBERNACIÓN DE NARIÑO
2022**