

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**GOBERNACIÓN DE NARIÑO - 2023**



DEPARTAMENTO DE NARIÑO

**GOBERNACIÓN DE NARIÑO  
2023**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 40</b>

**Tabla de contenido.**

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos. ....	5
3.	Marco normativo. ....	6
4.	Contexto Estratégico.....	7
4.1	Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción.....	7
4.2	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad. ....	10
4.3	Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites. ....	11
4.4	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad. ....	15
4.5	Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos. ....	17
4.6	Diagnóstico de avance en la implementación de la ley de transparencia. ....	18
4.7	Iniciativas adicionales .....	19
5.	Consolidación, publicación y seguimiento. ....	19
6.	Documentos y registros relacionados. ....	20
7.	Anexos. ....	20
8.	Control de cambios. ....	20
9.	Responsable .....	21
10.	Revisión, aprobación y verificación.....	21

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 40</b>

## 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 2023 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.
- **Iniciativas adicionales**: En 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.

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 40</b>

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 de 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.

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 40</b>

## 2. Objetivos.

### 2.1 Objetivo general

- Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Gobernación de Nariño, durante el año 2023.

### 2.2 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”.

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 6 de 40

### 3. Marco normativo.

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 ( <i>Estatuto Anticorrupción. Art. 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i> )	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 ( <i>Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9</i> )	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 ( <i>Rendición de Cuentas</i> )	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.
7.	Decreto 1081 de 2015 ( <i>Único del Sector de Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes</i> )	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.
8.	Decreto 1499 de 2017	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

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 7 de 40

No.	Norma	Descripción
9.	Decreto 612 de 2018	Se definen directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
10.	Ley 2052 de 2020	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"

#### 4. Contexto Estratégico.

##### 4.1 Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción.

A continuación, se presenta el panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con un análisis de las principales denuncias en la materia

Con corte a diciembre de 2022, se han radicado diferentes quejas e informes relacionados con presuntos hechos de corrupción de servidores y ex servidores públicos del ente departamental quienes son sujetos disciplinables conforme al Código General Disciplinario. Acudiendo a los insumos de información que se registran en las bases de datos y expedientes disciplinarios, se encuentra lo siguiente:

##### A. No procesos con posibles hechos susceptibles de corrupción.

Tabla No. 1

Año	No de procesos	Procesos con posibles hechos susceptibles de corrupción	%
2017	3	3	100%
2018	16	11	68,75%
2019	16	8	50%
2020	12	8	66,66%
2021	61	8	13,11%
2022	164	33	20,12%
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>71</b>	<b>26%</b>

Fuente: Análisis propio tomado de la base de datos y expedientes disciplinarios.

Como se observa en la tabla el mayor número de procesos en instrucción relacionados con posibles hechos de corrupción se presenta en el año 2017 con un 100%, seguidamente en el año 2018 con un 68,75% y 2020 con un 66,66%. En menor medida se observan procesos en instrucción relacionados con hechos de corrupción en el año 2021 y 2022, esto significa que en estos años se ha impartido el respectivo trámite disciplinario a otro tipo de conductas diferentes a los posibles hechos de corrupción, tales como incumplimiento de funciones,

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 8 de 40

incumplimiento de deberes, delitos sexuales (actos sexuales abusivos o acoso sexual) o conductas como maltrato, entre otras.

De otro lado cabe destacar que solo 71 procesos de un total de 272, están relacionados con hechos de corrupción, lo que representa un 26% del total de procesos.

**B. Calificación provisional en los procesos relacionados con hechos de corrupción.**  
**Tabla No. 2.**

<b>Año</b>	<b>Procesos con posibles hechos susceptibles de corrupción</b>	<b>Calificación provisional</b>	<b>Total procesos con pliego de cargos</b>	<b>Total procesos con archivo</b>	<b>Total procesos para evaluar</b>	<b>Inhibitorios</b>
2017	3	2 procesos con pliego de cargos y 1 con archivo	2	1	0	0
2018	11	10 procesos archivados y 1 proceso con pliego de cargos	1	10	0	0
2019	8	7 procesos con archivo y 1 para evaluar	0	7	1	0
2020	8	5 procesos para evaluar, 1 con pliego de cargos y 2 con archivo	1	2	5	0
2021	8	5 procesos con archivo, 2 para evaluar y 1 con pliego de cargos	1	5	2	0
2022	33	17 con decisión inhibitoria, 12 en indagación previa y 4 en investigación disciplinaria	0	0	16	17

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 9 de 40

<b>Total</b>	<b>71</b>		<b>5</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>17</b>
--------------	-----------	--	----------	-----------	-----------	-----------

Como se observa en la tabla, en 25 procesos se ha proferido decisión de archivo, lo que representa el 35% en relación al total de procesos por hechos de corrupción, 24 procesos están para evaluar, ya sea en etapa de indagación previa o investigación disciplinaria, en 17 procesos se ha proferido decisión inhibitoria<sup>1</sup>, lo que representa el 24% y en 5 procesos se ha proferido pliego de cargos, lo que representa el 7%.

Es preciso advertir que las calificaciones a las conductas investigadas en la oficina de control interno con funciones de instrucción, **son calificaciones provisionales**, razón por la cual, debe entenderse, 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.

### C. Asuntos susceptibles de hechos de corrupción.

Tabla No. 3

Año	Asunto	Cantidad
2017	Peculado por apropiación	1
	Faltas relacionadas con la contratación pública	1
	Incumplimiento de deberes en materia de tránsito	1
	<b>Total</b>	3
2018	Faltas relacionadas con la contratación pública	10
	Irregular ejercicio del cargo estado en curso de una causal de inhabilidad	1
	<b>Total</b>	11
2019	Faltas relacionadas con la contratación pública	8
	<b>Total</b>	8
2020	Faltas relacionadas con la contratación pública	7
	Faltas relacionadas con la moralidad pública (Pérdida de bienes)	1
	<b>Total</b>	8
2021	Faltas relacionadas con la contratación pública	6
	Faltas relacionadas con la moralidad pública (Pérdida de bienes)	1

<sup>1</sup> No se prosigue con la actuación disciplinaria porque de acuerdo con la ley la información o queja es manifiestamente temeraria, o la información o queja contiene hechos disciplinariamente irrelevantes o de imposible ocurrencia, o los hechos son absolutamente inconcretos o difusos

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 10 de 40

Año	Asunto	Cantidad
	Cohecho	1
	<b>Total</b>	8
2022	Faltas relacionadas con la contratación pública	29
	Faltas relacionadas con la moralidad pública (Pérdida de bienes)	3
	Cohecho	1
	<b>Total</b>	33

**Tabla No. 4**

No total de procesos relacionados con hechos de corrupción	No total de procesos relacionados con faltas a la contratación pública	No de procesos relacionados con conductas tipificadas como delito penal	No de procesos relacionados con otras faltas (2)	No de procesos relacionados con faltas a la moralidad pública (pérdida de bienes)
71	61	3	2	5
100%	85,91%	4,22%	2,81%	7%

Como se observa en las anteriores tablas (3 y 4), del total de procesos relacionados con hechos de corrupción, la mayoría de estos están relacionados **con faltas a la contratación pública**, lo cual representa el 85,91% en relación a la totalidad de procesos relacionados con hechos de corrupción, por conductas tales como: participar en la etapa precontractual o contractual en detrimento del patrimonio público, o con desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la constitución y en la ley, o no exigir el supervisor o interventor la calidad de los bienes o servicios adquiridos por la entidad estatal, o en su defecto, los exigidos por, las normas técnicas obligatorias, o calificar como recibida a satisfacción obra que no ha sido ejecutada a cabalidad, o omitir el supervisor o interventor, el deber de informar a la entidad contratante los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando se presente el incumplimiento; entre otras faltas relacionadas con la contratación pública que determina el artículo 54 del Código General Disciplinario. En menor medida se presentan faltas relacionadas con la moralidad pública (pérdida de bienes), lo cual representa el 7% y por actos de corrupción tipificados como conductas punibles lo cual representa el 4,22%.

#### **4.2 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.**

La Gobernación de Nariño se encuentra registrada bajo el código 4398 en la plataforma nacional SUI (Sistema Único de Información de Trámites), siendo esta plataforma 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

PROCESO ASOCIADO: <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	DEPENDENCIA ASOCIADA: <b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
--	--

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 11 de 40

2005 y del Decreto 019 de 2012 y 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. Durante el año 2022 se avanza en el índice de desempeño de Gobierno Digital un 75,3% en la Gobernación de Nariño, evidenciando un uso y apropiación de los servicios ante los ciudadanos digitales. Fortaleciendo la relación ciudadano-estado.

El porcentaje de inscripción de tramites es de 81% en la plataforma SUIT, evidenciando un avance de 21 tramites registrados para inclusión al inventario de formatos integrados, para un total de 79 tramites inscritos, de los cuales se presentan en el semáforo de SUIT la siguiente situación: Inscritos 64, tareas pendientes 6, Sin gestión 1 y en creación 10, evidenciando en la Secretaría de Hacienda 10 trámites como pago de impuestos y 18 trámites para diferentes procesos entre los cuales 6 pertenecen a la Subsecretaría de tránsito, en las otras dependencias que tienen bajo su responsabilidad trámites son: la Secretaria de Gobierno (Subsecretaria Desarrollo Comunitario) con 8 trámites, Secretaría de Deportes con 7 trámites y la Secretaría de Educación con 21 trámites.

Para visibilizar el avance del año 2021 al 2022 se presenta la siguiente tabla:

<b>Concepto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Tramites inscritos	55	64
Tareas pendientes	19	6
Sin gestión	21	1
En creación	11	10
<b>Total, tramites</b>	<b>79</b>	<b>79</b>

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 continuidad en el año 2022, presentando avances significativos como son los trámites de tornaguías y sobretasa a la gasolina motor, siendo estos de importancia para el departamento tanto por ingresos como 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.**

La Gobernación de Nariño durante el año 2022, proyecta una estrategia de racionalización y simplificación de los siguientes tramites por ser objeto de mayor demanda por parte de la ciudadanía, tramites que requieren agilidad y que generan mayor impacto para los usuarios, por lo cual se identificaron y definieron actividades que permitieron realizar mejoras en los procesos, la prestación del servicio, reducción de tiempos de ejecución, y el uso de sistemas de información asociados a la prestación de los trámites como también de algunos procesos administrativos.

Los cuatro trámites que hacen parte de la estrategia de racionalización y simplificación 2022 son:

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

No.	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
29918	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	Inscrito	Se realiza de forma presencial la recepción y expedición de documentos y certificado, a todos los usuarios del Departamento.	A partir de un correo se recepciona la documentación y creación de un espacio para consulta y descargue de resolución de juntas de acción comunal.	Ahorro de tiempo en el envío de la información y control institucional para proceder a realizar de forma más ágil el registro y el envío del certificado de resolución.	Tecnología	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
31348	Sobretasa a la Gasolina Motor	Inscrito	Se realiza de forma presencial en la Subsecretaría de Rentas (Calle 19 No 23-78 - Piso 3º - Oficina 305) los responsables mayoristas cumplirán mensualmente con la obligación de declarar y pagar la sobretasa a la gasolina dentro de los primeros 18 días calendario del mes siguiente al de su causación.	Radicación de los documentos al correo electrónico monicaarturo@nariño.gov.co de acuerdo con lo establecido en la circular SH-SR007-2021, que evidencia las instrucciones para el trámite de sobretasa departamental gasolina motor: Se llevó a cabo la gestión en donde se asigna un	Ahorro en tiempo para la realización del trámite. ya que no es necesario radicar los documentos de manera presencial	Tecnología	Pago en línea

No.	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
				correo institucional específico para manejar las solicitudes y él envió de información sobretasagasolina@narino.gov.co			
31350	Legalización de las tornaguías	Inscrito	Se realiza de forma telefónica y presencial en la Subsecretaría de Rentas Calle 19 No 23-78 - Piso 3º - Oficina 305 donde se realiza la Legalización del certificado único nacional que autoriza el transporte de mercancía.	Se llevó a cabo la gestión en donde se asigna un correo institucional específico para manejar las solicitudes y el envió de información tornaguiasyestampillas@narino.gov.co	Ahorro de tiempo en el envió de la información y control institucional para proceder a realizar de forma más ágil el registro.	Tecnología	Radicación, y/o envió de documentos por medios electrónicos
33065	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	Inscrito	Se realiza de forma presencial en la Subsecretaría de Rentas (Calle 19 No 23-78 - Piso 3º - Oficina 305); para obtener la identificación o señalización con la estampilla oficial del Departamento para	Se llevó a cabo la gestión en donde se asigna un correo institucional específico para manejar las solicitudes y él envió de información	Ahorro de tiempo en el envió de la información y control institucional para proceder a realizar de forma más ágil el registro.	Tecnología	Radicación, y/o envió de documentos por medios electrónicos

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 14 de 40

No.	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
			cada uno de los productos de origen nacional o extranjero ingresados legalmente y que se encuentran gravados con impuesto al consumo (Licores, Cervezas o Cigarrillos).	tornaguiasyestampillas@narino.gov.co			

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 15 de 40</b>

Teniendo en cuenta que, la Política de Racionalización de Trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites; esta responsabilidad 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 inscritos 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 su implementación como en la racionalización de los trámites.

Los tramites racionalizados en el presente año, cumplieron cada fase que hace parte de la Guía y lineamientos de Racionalización de Trámites, la que se convirtió en el marco analítico en la implementación de la política. La estrategia fue evaluada en el SUI (Sistema Único de Información de trámites) por parte de la Oficina de Control Interno gestión que se encuentra en la Gobernación de Nariño, cumpliendo con la fase cinco de evaluación y racionalización continua.

La racionalización de trámites en la entidad presenta el siguiente proceso: En el año 2020 por la pandemia Covid19, no fue priorizado ningún trámite, pero se resalta que en este tiempo se han estructurado estrategias de racionalización con la utilización de tecnologías de la información y comunicación, ayudando al usuario al ahorro en tiempo, transportes y dinero. En el año 2021 se priorizan 6 trámites y para el año 2022 se trabajó en 4 trámites de gran importancia, con el fin de prestar un mejor servicio al ciudadano. La entidad le apuesta con su grupo de trabajo para el año 2023 en 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 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.**

La Gobernación de Nariño continúa 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 todo el personal vinculado a la Entidad, para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés puedan interactuar fácilmente con la Administración Departamental y recibir respuesta oportuna a sus solicitudes y/o requerimientos, consolidando la imagen positiva de la Entidad en la comunidad del departamento de Nariño.

Lo anterior 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, garantizando un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a toda la ciudadanía.

Durante la vigencia 2022, se continuo con la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, adoptada mediante la resolución 096 del 10 de junio de 2021, estableciendo y socializando a todo el personal vinculado a la Entidad nuevos procedimientos orientados a brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; como por ejemplo el procedimiento de control de ingreso y salida de las sedes de la Gobernación de Nariño, también se realizó la actualización varios documentos que hacen parte de la Política de Servicio al ciudadano entre ellos el Protocolo de Atención al Ciudadano, así mismo se estableció un espacio para conocer las dificultades que se presentan en el momento de atender a la ciudadanía, se logró elaborar caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano e incentivar a varios funcionarios y contratistas para realizar el curso de lenguaje

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 16 de 40</b>

claro del DNP y la jornada de sensibilización con el SENA.

En busca de mejorar el servicio de Atención al Ciudadano que se presta en la Entidad en el último trimestre de la vigencia 2022, se aplicaron las primeras pruebas piloto de encuesta de satisfacción, se inició con el seguimiento al trámite de las PQRSD radicadas en el aplicativo asignadas a las diferentes dependencias de la Entidad y a la atención de las llamas telefónicas y se crearon los indicadores de gestión.

Con el fin de garantizar la respuesta oportuna a todas las solicitudes y/o requerimientos de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, y la organización y trazabilidad de las comunicaciones tanto externas como internas, se gestionaron los recursos necesarios para garantizar la contratación e implementación de la fase 1 del Sistema de Gestión Documental en la vigencia 2023.

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:

a) Atención Presencial

La atención presencial y personalizada se presta en el Módulo de información, registro y control, en Correspondencia lugar para radicación de documentos físicos ambos ubicados en la sede Central de la Entidad, en los diferentes puntos de atención en donde se realizan tramites y ofrecen servicios y en las diferentes Dependencias de la Gobernación de Nariño.

b) Atención Virtual

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

- **Página web:** el portal [www.narino.gov.co](http://www.narino.gov.co), se enmarca dentro de 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. La página web, permite a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés el acceso de forma fácil e integrada a la información de servicios y trámites relacionados con la gestión administrativa del

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 17 de 40</b>

Departamento y sus dependencias, además busca resolver las necesidades de información; 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 la Entidad, en los horarios establecidos y brinda información referente a: dependencias, 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 aplicativo permite a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, realizar el proceso de radicación de PQRSD, 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.

#### c) Atención Telefónica

Con el objetivo de brindar a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés un canal de comunicación más efectivo para atender sus necesidades, la Gobernación de Nariño tiene habilitada la línea telefónica 6027332133 la cual cuenta con 103 extensiones distribuidas en las diferentes Dependencias de la Administración Departamental.

#### 4.5 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.

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 18 de 40</b>

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 2021 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 82.3 puntos, de lo cual cabe resaltar que, frente a los resultados obtenidos de la misma evaluación de la vigencia 2020, se logró un incremento de 3,2 puntos,

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

La implementación de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en la Gobernación de Nariño para el año 2022 tuvo dos logros muy importantes:

- ✓ Cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 para facilitar ejercicio social mediante la publicación de la información.
- ✓ Reporte ITA (INDICE DE TRANSPARENCIA), obteniendo una calificación de 97/100 con cumplimiento en la publicación de la información.

La Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información 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, el cumplimiento de esta resolución impulsa la transformación digital de la entidad.

La aplicabilidad de la ley 1712 de 2014 de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en cumplimiento a su objetivo para regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 19 de 40</b>

excepciones a la publicidad de la información, se cumple desde la responsabilidad en el uso de la información, la divulgación, calidad, celeridad, eficacia y gratuidad como también en transparencia, la buena fe, el proceso de facilitación de la información y la no discriminación. La Gobernación de Nariño establece un canal comunicativo con 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 y de manera constante se actualiza y sirve de insumo para hacer frente a la corrupción. Este proceso permitió obtener tan alta calificación en la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la información (ITA) ante la revisión de la Procuraduría General de la Nación.

También hace parte de la ley 1712 de 2014 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 2022 se publicó un segundo informe, que detalló el cumplimiento de los compromisos adquiridos como el de hacer 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.

Para el año 2023 entre las actividades que hacen parte de la estrategia establecida, están: a) Realizar campañas de divulgación de los datos abiertos de la gobernación de Nariño, para promover el uso de los mismos, y lograr la toma de decisiones, b) seguimiento al Sistema de Información de PQRSD para fortalecer en tiempo y eficacia la respuesta adecuada a las solicitudes de información que hacen a través de Atención al Ciudadano y c) Actualización de la información publicada en la página web institucional por cada una de las dependencias de la Gobernación de Nariño de acuerdo a la normatividad vigente.

#### **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).

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 20 de 40

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 2023 y Enero de 2024.

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 30 de enero de 2023 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-2/>

## 6. Documentos y registros relacionados.

- Matriz – PAAC 2023

## 7. Anexos.

- Anexo 1 - Componente: Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción
- Anexo 2 - Componente: Racionalización de tramites
- Anexo 3 - Componente: Rendición de cuentas
- Anexo 4 - Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Anexo 5 - Componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
- Anexo 6 - Componente: Iniciativas adicionales.

## 8. Control de cambios.

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	30/01/2023	1. Se actualiza el documento de acuerdo a lo que se va a realizar en la vigencia 2023.	Darío Alexander Chaves / Secretario de Planeación Lorena del Rocío Vivas/ Secretaria General Vanesa Coral Alvarado / Subsecretaria de Talento Humano

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 21 de 40

<b>Versión</b>	<b>Fecha de versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>
			Raúl Ortiz Navarro / Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto

### 9. Responsable

El responsable de este documento es el **Secretario de Planeación**, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo.

### 10. Revisión, aprobación y verificación.

<b>Revisión:</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Verificación:</b>
<b>Nombre(s):</b> Nixon Ortega Bravo	<b>Nombre(s):</b> Darío Alexander Chaves	<b>Nombre(s):</b> Nixon Ortega Bravo
<b>Cargo(s):</b> P.U de Despacho, Código 219, Grado 04	<b>Cargo(s):</b> Secretario de Planeación	<b>Cargo(s):</b> P.U de Despacho, Código 219, Grado 04

<b>PROCESO ASOCIADO:</b> <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA:</b> <b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: DES-PL-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA VERSIÓN: 30/01/2023</b>
		<b>PÁGINA: 22 de 40</b>

# ANEXOS

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 23 de 40

<b>Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.</b>					
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
<b>Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.</b>	Socializar la Política de administración de riesgos de corrupción a los líderes y equipos de cada proceso del SIPG de la Gobernación	Política de administración de riesgos de corrupción socializada.	Secretaría de Planeación	13/01/2023	31/03/2023
	Evaluar y hacer seguimiento a la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción.	Informe de evaluación de la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción.	Secretaría de Planeación	1/02/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 2. Gestión de riesgos de corrupción.</b>	Actualizar los mapas de riesgos de corrupción de cada proceso.	Mapas de riesgos de corrupción por procesos actualizados.	Todas las dependencias	1/02/2023	31/12/2023
	Identificar los hechos y riesgos de corrupción materializados en la Gobernación de Nariño y establecer controles para su seguimiento.	Informe de análisis de riesgos de corrupción.	Secretaría de Planeación y Responsables de los procesos	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023
<b>Subcomponente 3. Comunicación y divulgación.</b>	Realizar la publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción en la página WEB de la Gobernación de Nariño.	Mapas de riesgos de corrupción publicados	Secretaría de Planeación	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 24 de 40

Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.					
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
	Socializar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el PAAC para su aprobación.	PAAC 2022 aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Secretaría de Planeación	30/01/2023	30/01/2023
	Publicar el PAAC 2022 en el portal web de la Gobernación	PAAC 2022 publicado en el portal web de la Entidad	Secretaría de Planeación	31/01/2023	31/01/2023
	Realizar campañas de educación, orientadas a combatir la corrupción.	Campañas de educación realizadas.	Subsecretaría de Talento Humano / Secretaría de Planeación	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023
<b>Subcomponente 4. Monitoreo y revisión.</b>	Monitorear periódicamente el cumplimiento de las actividades establecidas en el PAAC.	Informes de monitoreo de cumplimiento del PAAC.	Secretaría de Planeación	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023
	Implementar planes de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de gestión y de corrupción.	Panes de mejoramiento formulados e implementados.	Líderes de proceso	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023
<b>Subcomponente 5. Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al PAAC incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, conforme lo establece la ley.	Informes de seguimiento de PAAC y riesgos de corrupción.	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 25 de 40

<b>Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.</b>					
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
	Publicar el informe de seguimiento a PAAC, responsabilidad de la OCIG, el cual se realizará 3 veces en el año.	Informe de seguimiento a PAAC publicado en el sitio de transparencia del portal web de la Gobernación de Nariño.	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero a diciembre 2023	Enero a diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 26 de 40

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1: Identificación de Tramites</b>	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, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2023
	Actividad 1.2.: Consulta algunos de trámites y servicios, para realizarlos totalmente en línea.	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 2023
	Actividad 1.3: Actualizar y mantener el Comité Técnico de Tramites y Servicios para realizar seguimiento, control y evaluación	Comité Técnico de Tramites y Servicios Activo	Funcionamiento	Secretaria TIC, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2023
	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, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 27 de 40

<b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 2: Priorización de tramites a racionalizar</b>	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, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2023
<b>Subcomponente 3: Racionalización de trámites</b>	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, Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces de las Secretarias responsables de los tramites	Enero a Diciembre 2023
	Actividad 3.1: Realizar seguimiento a los trámites a racionalizar y registrarlos en el SUIT a 31 de diciembre de 2023	Tener actualizado SUIT y página Web	Funcionamiento	Secretaria TIC, Subsecretaria de Asistencia Técnica	Enero a Diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 28 de 40

<b>COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1: Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible</b>	Establecer e implementar una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales	Una (1) estrategia de comunicación diseñada e implementada	Funcionamiento	Prensa y comunicaciones	Febrero a diciembre de 2023
	Diseñar y publicar piezas comunicativas digitales y físicas que permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales	Piezas comunicativas digitales y físicas diseñadas y publicadas, sobre la gestión realizadas trimestralmente	Funcionamiento	Prensa y comunicaciones	Febrero a diciembre de 2023
	Publicar en la página web y redes sociales oficiales de la Entidad, la programación de las actividades de diálogo de las Dependencias	Publicaciones sobre la programación de las actividades realizadas sobre la gestión realizada	Funcionamiento	Prensa y comunicaciones	Febrero a diciembre de 2023
	Proyectar y publicar informes de gestión previo a los ejercicios de diálogo, 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	Informes de gestión publicados en lenguaje claro, previos a los ejercicios de diálogo seleccionados publicados en canales presenciales y/o virtuales por dependencia.	Funcionamiento	Subsecretaría de Desarrollo Comunitario / Secretaría de Planeación / Despacho	Febrero a diciembre de 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 29 de 40

<b>COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	la entidad en la sección transparencia y menú participa.				
	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación píldoras informativas del informe de rendición de cuentas.	Piezas comunicativas publicadas promocionando los informes de gestión	Funcionamiento	Prensa y Comunicación	Diciembre de 2023
	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 2023 (trimestralmente)
	Generar informe estadístico de publicaciones semestral que evidencie las interacciones con la ciudadanía en las estrategias de comunicación y difusión de información	Informes de interacciones estadísticas de las publicaciones generado.	Funcionamiento	Prensa y comunicaciones	Semestralmente 2023
<b>Subcomponente 2: Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	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	Espacios de diálogo para la rendición de cuentas implementados	Funcionamiento	Todas las Dependencias	Febrero a diciembre de 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 30 de 40

<b>COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	Realizar un evento (audiencia) pública de Rendición de Cuentas.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Funcionamiento	Comité de Rendición de Cuentas	Febrero a diciembre de 2023
	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 2023
<b>Subcomponente 3: Responsabilidad - Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora</b>	Publicar en la página web y redes sociales, las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo asumidos por la Entidad con los grupos de valor, máximo 30 días hábiles después de la realización del evento.	Publicación en página web y redes sociales de los compromisos asumidos	Funcionamiento	Todas las Dependencias	Febrero a diciembre de 2023
	Tener un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor, estableciendo responsables y tiempos.	Control de los compromisos asumidos	Funcionamiento	Subsecretaría de desarrollo comunitario.	Febrero a diciembre de 2023
	Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos	Publicación en página web y redes sociales sobre avances en los compromisos asumidos	Funcionamiento	Todas las Dependencias	Febrero a diciembre de 2023
	Capacitar en veedurías a los municipios del departamento, para fortalecer la Red de veedurías para fortalecer el control social	Municipios capacitados	Funcionamiento	Subsecretaría de desarrollo comunitario.	Febrero a diciembre de 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 31 de 40

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Recursos	Responsable	Fecha programada
	Publicar a través de medio físico y/o virtual, notas relacionadas con rendición de cuentas para promover el control social	Publicaciones por semestre	Funcionamiento	Subsecretaría de desarrollo comunitario, Prensa y comunicaciones y Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	Febrero a diciembre de 2023
	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	Informe de seguimiento presentado y publicado trimestralmente	Funcionamiento	Subsecretaría de desarrollo comunitario.	Cada trimestre de 2023
	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	Equipo de Rendición de Cuentas	Enero de 2024

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 32 de 40

<b>COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 6: Rendición de Cuentas de los avances del Acuerdo de Paz, según Circular Conjunta N°100-006 del 20/12/2019</b>	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 2023 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: 30/11/2023, Informe publicado: 31/12/2023
	Producir y documentar de manera permanente en el año 2023, 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.	Información publicada 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,	De forma constante todo el año 2023
	Desarrollar escenarios de diálogo sobre los avances de la gestión de la entidad en la implementación de los Acuerdos de Paz, con base en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.	Reuniones de Socialización 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 /Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	Diciembre de 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 33 de 40

<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano</b>	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	Secretaria General	28/02/2023
	Actividad 1.2 Identificar acciones que se puedan ejecutar para solucionar las dificultades identificadas en el diagnóstico realizado sobre la prestación del servicio al ciudadano.	Propuesta a la alta dirección para solución de dificultades identificadas en la prestación del servicio al ciudadano.	Inversión	Secretaria General	31/03/2023
	Actividad 1.3 Elaborar un cronograma para establecer un plan de trabajo en donde se incluyan las actividades a realizar para avanzar en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.	Cronograma elaborado.	Inversión	Secretaria General	28/02/2023
<b>Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano</b>	Actividad 2.1 Desarrollar estrategias de sensibilización para el personal vinculado a la Entidad en cuanto al Servicio al Ciudadano.	Personal vinculado a la Entidad sensibilizado en temas de Servicio al Ciudadano.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
	Actividad 2.2 Promover la cultura de Servicio al Ciudadano en los diferentes puntos de atención de la Entidad.	Cultura de servicio al ciudadano fortalecida.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 34 de 40

<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	Actividad 2.3 Capacitar al Equipo de Atención al Ciudadano en temas asociados a la Política de Servicio al Ciudadano.	Equipo de Atención al Ciudadano capacitado en temas de la Política de Atención al Ciudadano.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
<b>Subcomponente 3: Gestión del relacionamiento con los ciudadanos</b>	Actividad 3.1 Fortalecer la atención a los ciudadanos en los canales de comunicación presencial, telefónico y virtual.	Canales de atención fortalecidos.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
	Actividad 3.2 Implementar nuevas estrategias de comunicación con los ciudadanos.	Estrategias de comunicación implementadas.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
	Actividad 3.3 Continuar apoyando con los estudios técnicos para la creación de la oficina de Relacionamiento Estado - Ciudadano.	Estudios realizados.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
	Actividad 3.4 Apoyar la contratación e implementación de la fase 1 del Sistema de Gestión Documental.	Sistema de Gestión Documental contratado e implementado en fase 1.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
<b>Subcomponente 4: Conocimiento del servicio al ciudadano</b>	Actividad 4.1 Analizar los resultados de los indicadores de gestión establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano.	Resultados analizados.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 35 de 40

<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	Actividad 4.2 Formular estrategias de mejora a partir del análisis de los resultados de los indicadores de gestión obtenidos.	Estrategias de mejora formuladas.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
<b>Subcomponente 5: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana</b>	Actividad 5.1: Aplicar los indicadores de gestión establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano.	Indicadores de gestión aplicados.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023
	Actividad 5.2 Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.	Encuestas de satisfacción aplicadas.	Inversión	Secretaria General	31/12/2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 36 de 40

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

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa.</b>	Actividad 1.1 Actualización de la información publicada en la página web institucional por cada una de las dependencias de la Gobernación de Nariño de acuerdo a la normatividad vigente	Información actualizada para consulta de la ciudadanía en general	Financieros y mano de obra calificada	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto Dependencias responsables de la información	enero a diciembre 2023
	Actividad 1.2 Realizar una campaña de divulgación de los datos abiertos de la gobernación de Nariño, para promover el uso de los mismos	Toma de decisiones teniendo en cuenta los datos de la Gobernación de Nariño	Financieros y mano de obra calificada	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto Dependencias de la Gobernación de Nariño	enero a diciembre 2023
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Actividad 2.1 Seguimiento al Sistema de Información de PQRSD de la Gobernación de Nariño	Fortalecer en tiempo y eficacia la respuesta adecuada a las solicitudes de información que hacen a través de Atención al Ciudadano	Financieros y mano de obra calificada	Secretaria TIC, Secretaría General y enlaces de las Secretarías responsables de la información	enero a diciembre 2023
	Actividad 2.2 Socializar la política de protección de datos personales y su correspondiente publicación en el portal web de la Gobernación de Nariño	Versión de Política de protección de datos personales socializada y publicada en Sitio WEB de la entidad	Financieros y mano de obra calificada	Secretaria TIC Innovación y Gobierno Abierto	enero a diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 37 de 40

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

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha
	Actividad 2.3 Monitorear el cumplimiento de los requerimientos de transparencia pasiva según la ley 1712 de 2014	Fortalecer el componente de transparencia pasiva según la ley vigente	Financieros y mano de obra calificada	Secretaría TIC, Secretaría General y enlaces de las Secretarías responsables de la información	enero a diciembre 2023
<b>Subcomponente 3 : Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.</b>	Actividad 3.1 Actualización del registro o inventario de activos de la información	Inventario de Activos actualizado con apoyo de las dependencias	Funcionamiento	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto Dependencias de la Gobernación de Nariño	enero a diciembre 2023
	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.	Financieros y mano de obra calificada	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto Dependencias de la Gobernación de Nariño	enero a diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 38 de 40

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

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Actividad 4.1 Adoptar el estándar internacional WCAG otorgado por el Consorcio WWW (creador del protocolo World 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.	Financieros y mano de obra calificada	Secretaria TIC y Secretaria de Equidad y Genero	enero a diciembre 2023
<b>Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.</b>	Actividad 5.1 Fortalecer las herramientas de Gobierno Abierto relacionadas con transparencia, participación, colaboración y datos abiertos.	Informes periódicos sobre la utilización de las plataformas de información.	Financieros y mano de obra calificada	Secretaria TIC Innovación y Gobierno Abierto	enero a diciembre 2023
	Actividad 5.2 Pacto por Transparencia	Informes semestrales como cumplimiento Pacto por la Transparencia para ser publicados en la página web	Financieros y mano de obra calificada	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto Dependencias responsables de la información	enero a diciembre 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b> DES-PL-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>FECHA VERSIÓN:</b> 30/01/2023
		<b>PÁGINA:</b> 39 de 40

<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
<b>Otras actividades:</b> Actividades de socialización y difusión del Código de Integridad.	Socializar el Código de Integridad.	Garantizar la inclusión del tema integridad dentro de los procesos de Inducción y Reinducción programados para la vigencia.	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Febrero a junio de 2023
	Medir la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante preguntas interactivas.	(1) Encuesta interactiva	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Febrero a junio de 2023
	Publicar los resultados de la evaluación.	(1) Publicación de resultados	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Febrero a junio de 2023
	Fortalecer la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante una campaña de divulgación.	Campañas de divulgación	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Abril a diciembre de 2023
	Invitar a todos los servidores y contratistas de la entidad a realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción de los servidores y contratistas de la entidad, establecido por Función Pública.	Servidores capacitados	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Febrero a diciembre 2023
	Hacer seguimiento a la ejecución y asistencia al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción de los	Matriz de seguimiento.	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Abril a diciembre de 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <p><b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	CÓDIGO: DES-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 30/01/2023
		PÁGINA: 40 de 40

<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
	servidores y contratistas de la entidad				
	Elaborar el informe del plan de gestión de integridad 2022.	(1) informe al finalizar la vigencia 2023	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Diciembre de 2023
Otras actividades: Diseño, implementación y seguimiento de la Estrategia para la Gestión de Conflictos de intereses	Realizar capacitaciones en la identificación de conflicto de intereses	Garantizar la inclusión del tema de identificación y declaración de conflicto de intereses dentro de los procesos de capacitación programados para la vigencia.	Funcionamiento	Subsecretaría de Talento Humano	Febrero a diciembre 2023
	Realizar el seguimiento a la declaración de bienes y rentas	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 2023

<b>PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---