



Secretaría  
General

# INFORME RENDICION DE CUENTAS



**SECRETARÍA GENERAL  
GOBERNACIÓN DE NARIÑO  
2023**



## Tabla de contenido

1. Señalización inclusiva .....	4
2. Disposición de canales de comunicación .....	5
2.1 Planta telefónica .....	5
2.2 Aplicativo PQRSD.....	5
2.3 Chat institucional.....	7
3. Implementación de Buzón de sugerencias .....	8
4. Capacitación en lenguaje claro y jornada de sensibilización en atención al ciudadano.....	10



Libertad y Orden



Secretaría  
General

## PROYECTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía **¡Error!** **Marcador no definido.** el avance físico y financiero del proyecto de atención al ciudadano que impacta a todos los municipios del Departamento de Nariño.

El proyecto tiene como finalidad la implementación de la política de servicio al ciudadano, acorde con los lineamientos dados por la función pública en la Gobernación de Nariño, por medio de la construcción y ejecución de una estrategia que permita garantizar espacios agradables, dignos e incluyentes para el acceso a la información y a la participación por medio de canales de atención efectivos, con procesos claros, transparentes e imparciales, con talento humano capacitado y comprometido en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

Inversión – 2023

\$ 110.000.000



Grupo de valor

Ciudadanía en General



## 1. Señalización inclusiva

Se dio inicio a la incorporación de lineamientos de señalización inclusiva en la Gobernación de Nariño sede central, donde en articulación con Universidad de Nariño se abrió un espacio para conocer más acerca del sistema Braille, su funcionamiento y normatividad en general.

Una vez se conoce a cerca del sistema braille, se realiza la implementación de señalética incluyendo elementos como el Braille, Lenguaje de señas, inglés y pictogramas, se instala señalización de baños, ascensor, escaleras y horarios de atención, siendo la continuidad de acciones para la inclusión de personas en estado de discapacidad a través de señalización, desde la Gobernación de Nariño también se cuenta con espacios físicos adecuados como ascensor, rampas, pasillos amplios, puerta de acceso central que permite acceder a toda la ciudadanía.





## 2. Disposición de canales de comunicación

La Gobernación de Nariño cuenta con diferentes canales de comunicación para la atención al ciudadano, entre los principales se encuentran los siguientes:

Atención Presencial:

- ✓ Módulo de Información, Registro y Control.
- ✓ Ventanilla Única.
- ✓ Buzón de Sugerencias.

Atención Virtual:

- ✓ Correo Institucional: [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co)
- ✓ Correo Notificaciones Judiciales: [notificaciones@narino.gov.co](mailto:notificaciones@narino.gov.co)
- ✓ Correo Denuncias de Corrupción: [denunciasdecorrupcion@narino.gov.co](mailto:denunciasdecorrupcion@narino.gov.co)
- ✓ Página Web: Trámites y servicios en línea e información general
- ✓ Aplicativo para radicación de PQRSD
- ✓ Chat Institucional
- ✓ Redes Sociales Corporativas Institucionales:
  - [Facebook.com/GobNarino](https://www.facebook.com/GobNarino)
  - [Twitter.com/gobnarino](https://twitter.com/gobnarino)
  - [Instagram.com/gobernaciondenarino/](https://www.instagram.com/gobernaciondenarino/)
  - YouTube

### 2.1 Planta telefónica

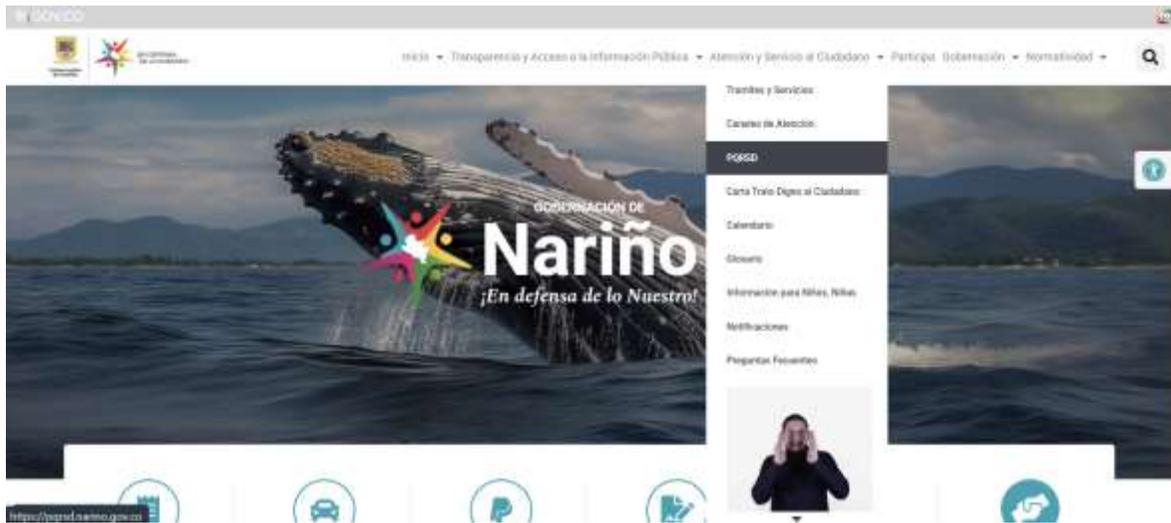
Se cuenta con las siguientes líneas de atención al público:

- ✓ Líneas de atención: (602) 733 2133
- ✓ Línea gratuita nacional: 01-8000972033

### 2.2 Aplicativo PQRSD

La Gobernación de Nariño pone a disposición de la ciudadanía a través de su página web, la sección de PQRSD para Registro, trámite y consulta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias como se muestra a continuación:

Ingreso al aplicativo PQRSD a través de página web de la Gobernación de Nariño: <https://sitio.narino.gov.co/>



Radicación de PQRSD: <https://pqrsd.narino.gov.co/>

Bienvenido al sistema de registro de PQRSD de la Gobernación de Nariño

Consulte sus PQRSD anteriores

Número de identificación  Número de Radicado

Registre una nueva PQRSD

No. identificación

Nombre Completo o Razón Social

Email



Bienvenido al sistema de registro de PQRSD de la Gobernación de Nariño

Tipo PQRSD:  
Solicitud de Información  
Consulta  
Reclamo  
Queja  
Denuncia  
Sugerencia

Número de Radicado:

Registre una nueva PQRSD

TIPO PQRSD:  EL AÑO:  RECIBIR RESPUESTA:

TIPO PERSONA:  TIPO IDENTIFICACION:

1085324

Lula F

mailto:masa@narino.gov.co

Consulta de PQRSD radicadas



Bienvenido al sistema de registro de PQRSD de la Gobernación de Nariño

Consulte sus PQRSD radicadas:

Número de identificación:  Número de Radicado:

### 2.3 Chat institucional

Se cuenta con la opción de chat institucional donde la ciudadanía puede comunicarse directamente con un funcionario de la Entidad



Adicionalmente se informa a través de redes sociales de la Gobernación de Nariño a la ciudadanía sobre los canales dispuestos:



**¡Importante!**

Se informa a toda la **comunidad y ciudadanía** en general que estos son los **correos electrónicos institucionales** que se encuentran a su servicio.

- 1. **Correo para requerimientos:** [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co)
- 2. **Correo para notificaciones judiciales:** [notificaciones@narino.gov.co](mailto:notificaciones@narino.gov.co)
- 3. **Correo para denuncias:** [denunciasdecorrupcion@narino.gov.co](mailto:denunciasdecorrupcion@narino.gov.co)

La radicación de **PQRS**, también se puede realizar en el aplicativo ubicado en la página web institucional <https://sitio.narino.gov.co/>, dando clic en **"ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA"**, escogiendo la opción **PQRS**, o directamente en el sitio <https://pqrsd.narino.gov.co/>

**Soy Miguel**  
Siempre atento

Gobernación de Nariño  
EN DEFENSA DE LOS NARIÑOS

Secretaría General

### 3. Implementación de Buzón de sugerencias

Se implementó el formato de buzón de sugerencias y se instaló en la sede central de la Gobernación de Nariño:

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	<b>FORMATO BUZON DE SUGERENCIAS</b>	CÓDIGO: ATACI-F-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 1 de 2

<b>Autorizo tratamiento de datos:</b>		<b>Si:</b>	<b>No:</b>
<b>CIUDAD:</b>	<b>FECHA</b>	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>
			<b>AÑO:</b>
<b>NOMBRE:</b>			
<b>TIPO DE IDENTIFICACIÓN:</b>		TI <input type="checkbox"/>	CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/>
<b>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Por favor identifique a cuál de los siguientes grupos pertenece: Adultos mayores <input type="checkbox"/></li> <li>Menores de edad <input type="checkbox"/> Mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos <input type="checkbox"/></li> <li>Discapacitados <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/></li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si es discapacitado señale que tipo de discapacidad tiene: Visual <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/></li> <li>Múltiple <input type="checkbox"/> Física o Movilidad <input type="checkbox"/> Psicosocial <input type="checkbox"/> Intelectual <input type="checkbox"/></li> </ul>			
Para la Gobernación de Nariño es muy valioso conocer su opinión, por favor informe a través de cuál de los siguientes medios desea recibir respuesta.			
1. Escrito	<input type="checkbox"/>	Dirección:	
2. Correo Electrónico:	<input type="checkbox"/>	Cuál:	
3. Telefónico:	<input type="checkbox"/>	Número:	
<b>MENSAJE</b>			
¡GRACIAS! GOBERNACION DE NARIÑO ¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!			



 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	FORMATO BUZON DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: ATACI-F-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 27/02/2023
		PÁGINA: 2 de 2

Este formulario permite recepcionar y dar trámite oportuno a las solicitudes elevadas por los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en cuanto a la prestación del servicio en las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño.

Nota: Los datos que se solicitan en el formulario son CONFIDENCIALES y su uso es exclusivo para fines de diligenciamiento del formulario "Buzón de sugerencias". Somos respetuosos de las disposiciones legales del Habeas Data (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013). Le garantizamos total confidencialidad respecto de sus datos frente a otras entidades, así como la facultad que le asiste a usted como titular de su información de revocar su autorización, modificar y actualizar los datos otorgados, entre otros.

Autorización de datos personales: Autorizo a la Gobernación de Nariño a tratar los datos personales suministrados en el presente formulario, de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales publicada en la página:

[https://sitio.nariño.gov.co/wp-content/uploads/2020/11/POLITICA\\_DE\\_TRATAMIENTO\\_DE\\_DATOS\\_PERSONALES.pdf](https://sitio.nariño.gov.co/wp-content/uploads/2020/11/POLITICA_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES.pdf)

Consentimiento informado: Actuando como usuario autónomo, acepto que diligencia de manera libre y voluntaria en ejercicio pleno de mis facultades, haciendo constar que una vez informado sobre el propósito y objetivo del diligenciamiento de este formulario "Buzón de sugerencias", que servirá para registrar información de contacto general. Autorizo el uso de mis datos registrados en este formulario.



#### 4. Capacitación en lenguaje claro y jornada de sensibilización en atención al ciudadano

Se capacito a 167 personas vinculadas a la entidad sobre lenguaje claro y se certificaron con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), adicionalmente se realizo una jornada de sensibilización en atención al ciudadano con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y se dio a conocer a la ciudadanía a través de redes sociales de la Gobernación de Nariño:



Gobernación de Nariño

1 h · 🌐



En la Gobernación de Nariño, nos estamos capacitando para ofrecerles a todos ustedes un mejor servicio.... Ver más



**¡NOS ESTAMOS CAPACITANDO!**

Al finalizar la vigencia 2022, **16 personas** participaron en la jornada de Sensibilización en Atención al Ciudadano dictada por el SENA y **167 personas** participaron y se certificaron en el curso de Lenguaje Claro para servidores y colaboradores públicos de Colombia dictado por el Departamento Nacional de Planeación "DNP"

 **Gobernación de Nariño**  
EN DEFENSA DE LO NUESTRO

Secretaría General