



Gobernación
de **Nariño**

**Corazón del
Mundo**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2017

CONTENIDO

	Página
1. INTRODUCCION	03
2. OBJETIVO	06
3. CONTEXTO ESTRATEGICO	06
A. PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCIÓN QUE SE HAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD.	06
B. DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD	07
C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.	08
D. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).	08
E. DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	09
F. DIAGNÓSTICO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA	10
4. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	11
5. PLAN DE ACCION COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	13
6. PLAN DE ACCION COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES	14
7. PLAN DE ACCION COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS	16
8. PLAN DE ACCION COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
9. PLAN DE ACCION COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION.	19

INTRODUCCION

De acuerdo al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 le corresponde a la Gobernación de Nariño, formular para la vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ésta estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para mitigar los riesgos, las estrategias anti tramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, a través de acciones establecidas en los componentes y que corresponden a políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

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

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos: herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto interno como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y sus procedimientos.
- c) 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
- d) 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.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se construye con el fin de establecer estrategias que permitan prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades de los procesos de esta entidad y al mismo tiempo con el objeto de cumplir los lineamientos establecidos en el plan de desarrollo “Nariño, Corazón del Mundo”.



Libertad y Orden

El Plan de Desarrollo “Nariño, Corazón del Mundo, 2016-2019”, es el resultado de un ejercicio de planificación participativa que parte del reconocimiento de las potencialidades ambientales, culturales y geográficas de la región para transformarlas en oportunidades de Desarrollo Humano Sostenible a partir de la concepción de un Nuevo Gobierno que se fundamenta en tres pilares: **Gobierno Abierto, Innovación Social y Economía Colaborativa.**

En cuanto a su estructura, el Plan de Desarrollo está compuesto por siete ejes estratégicos con enfoque territorial, que fueron definidos y tuvieron en cuenta las apuestas de un Nuevo Gobierno en materia ambiental, social, económica e institucional.

1. Paz, Seguridad y Convivencia.
2. Equidad e Inclusión Social.
3. Sostenibilidad Ambiental.
4. Desarrollo Integral.
5. Infraestructura y Conectividad.
6. Gobernabilidad.
7. Convergencia Regional y Desarrollo Fronterizo.

Estos ejes estratégicos reflejan los desafíos del Gobierno departamental para avanzar de forma decidida hacia la construcción de un Departamento equitativo, justo, incluyente y ambientalmente sostenible que se fortalezca gracias a un trabajo articulado y coordinado con los distintos niveles de gobierno y con la sociedad civil.

En el eje estratégico 6, se desarrolla el concepto de Gobernabilidad, la mejor ruta para lograr esta confianza institucional será por medio de tres pilares de trabajo interrelacionados que seguirá el Gobierno Abierto asumido desde la gobernación de Nariño, así:

- **Transparencia:** fomentar y promover la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y proporcionar información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación.
- **Colaboración:** incluir y comprometer a los ciudadanos y demás actores en el desarrollo de herramientas y contenidos a partir de los datos abiertos ofrecidos por la administración. La colaboración supone la cooperación no sólo con la ciudadanía, sino también con las empresas, las asociaciones y demás agentes. Permitiendo el trabajo conjunto dentro de la administración y otras administraciones.
- **Participación:** favorecer el derecho a la ciudadanía de participar activamente en la construcción de políticas públicas y beneficiarse de su conocimiento y experiencias.

El eje estratégico 6, hace énfasis en un gobierno abierto – GANA, que tiene como objetivo, “generar una gestión pública transparente y colaborativa con fundamento en la fluidez de la comunicación de doble vía entre la comunidad y el gobierno”



Libertad y Orden



Se propone a la ciudadanía un Nuevo Gobierno que se concibe como un modelo de movilización social e institucional, orientando la construcción de escenarios para el buen vivir, a partir de la definición colectiva de acuerdos en torno a propósitos comunes en un contexto de convivencia democrática y de justicia social frente a la diversidad.

El Gobierno Abierto, está orientado a fomentar la transparencia en la gestión pública a partir de la disponibilidad completa, veraz y suficiente de la información con el fin de que los ciudadanos puedan tomar parte activa en las decisiones públicas y, de esta manera, fortalecer la participación ciudadana, promover el control social y estimular la corresponsabilidad, como acciones indispensables para aumentar la confianza de la ciudadanía hacia sus instituciones.

PRINCIPIOS DEL NUEVO GOBIERNO.

- Inteligencia colectiva, como catalizador para la generación colaborativa de soluciones a problemas socialmente relevantes.
- Datos abiertos, para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información pública de manera efectiva, veraz y suficiente.
- Vínculo multicanal con la ciudadanía, para facilitar la comunicación-acción en doble vía (sociedad-gobierno-sociedad), a través de mecanismos de comunicación que se adapten a las condiciones y necesidades de las comunidades.
- Simplicidad administrativa, para facilitar la realización de trámites y el acceso a bienes y servicios que brinde la administración departamental.
- Gobierno digital, que aproveche el uso de nuevas tecnologías para el fortalecimiento del tejido social, la participación y la democracia.
- Justicia intergeneracional, para garantizar oportunidades en condiciones de equidad a las generaciones venideras, especialmente en materia de disponibilidad de recursos naturales.
- Cultura de la innovación, para facilitar procesos de transformación social a través de soluciones alternativas y creativas a problemas estructurales de la sociedad, en un contexto participativo e incluyente.
- Cooperación y articulación multinivel, para incrementar el nivel de impacto de acciones estratégicas con enfoque territorial.

A pesar de la aplicación de la normativa y de los esfuerzos del gobierno central, el concepto de gobierno abierto ha sido de difícil implementación como política institucional y gobernanza, en gran parte porque se ha centrado en la publicación de datos por parte de la administración pública, dejando de lado los procesos de participación y colaboración con la comunidad como parte de la construcción de confianza institucional como verdadero objetivo fundamental del gobierno abierto.

El plan Anticorrupción y atención al ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. Es importante resaltar que las actividades definidas para los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se tuvieron en cuenta los lineamientos trazados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de República, la reducción de control y



Libertad y Orden



Gobernación
de **Nariño**

racionalización de trámites y el proyecto de democratización de la administración pública, adscritos al Departamento Administrativo de la Función Pública y el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación consolidados en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (versión 2). Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción se consultó la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”

2. OBJETIVO

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

3. CONTEXTO ESTRATEGICO

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

La Oficina de Control Interno Disciplinario, sigue en la tarea de identificar de manera estadística las faltas disciplinarias más recurrentes, así como las relacionadas con hechos de corrupción con el propósito de generar insumos que permitan a la Administración Departamental, enfrentar este fenómeno desde su génesis a través de planes de capacitación y sensibilización sobre la normas y procedimientos que rigen el quehacer institucional, y las consecuencias de desatender los mandatos Constitucionales y legales.

También se dispondrá de nuevos canales para que la ciudadanía pueda denunciar los hechos susceptibles de control disciplinario a través de las TIC's, y se ha dispuesto a partir del año 2017, comunicar a los ciudadanos quejosos o servidores públicos informantes del oportuno trámite impartido a su queja.

La Secretaría de Planeación es la dependencia responsable de orientar a la Administración Departamental en lo relacionado con la administración de riesgos que se pueden presentar. Para ello la Gobernación cuenta con una Política de Administración de Riesgos:



Libertad y Orden



La Administración Departamental 2016 – 2019, “Nariño corazón del Mundo”, se compromete a controlar todos aquellos riesgos que puedan impedir el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos, que puedan afectar la transparencia del nuevo Gobierno. Se ejercerán acciones concretas para mitigarlos adoptando la cultura de la transparencia y la legalidad, con la participación de los servidores públicos responsables de identificar, analizar e implementar acciones para su prevención.

En este sentido, se tiene clasificados los riesgos por categorías, una de las cuales agrupa aquellos riesgos de corrupción en los distintos procesos, de esta manera se cuenta en la actualidad con un mapa de riesgos institucional de corrupción.

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

En el Departamento de Nariño se identificaron 80 trámites del inventario propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante consulta realizada a cada una de las dependencias de la entidad, los cuales corresponden principalmente a la Secretaría de educación, a la Secretaría de Hacienda y a la Secretaria de Gobierno.

En la actualidad se encuentran inscritos en el SUIT de la Gobernación de Nariño el 52,5% de los trámites identificados, un 23,75% se encuentran con tareas pendientes, un 17,5% se encuentran en fase de creación y 6,25% se encuentran sin gestión, siendo responsable del avance los enlaces o usuarios del sistema de las dependencias mencionadas quienes están bajo la coordinación del Administrador del Sistema perteneciente a la Subsecretaria de Asistencia Técnica en la Secretaría de Planeación Departamental.

Para lograr el avance en la inscripción de los trámites en el sistema se ha brindado capacitaciones y asistencia técnica contando con el apoyo del DAFP, y de otras entidades regionales con experiencia en el tema.

Desde la Secretaria de Hacienda y la subsecretaria de Desarrollo Comunitario se ha logrado un avance al contar con un diagnóstico de factores internos y externos de los trámites a priorizar para su racionalización.

Igualmente, en la Subsecretaria de Desarrollo Comunitario se cuenta con un diagnóstico e inventario de las cadenas de trámites. Sin embargo, hace falta organizar y actualizar la base de datos de las Juntas de Acción Comunal como una acción de mejora identificada.

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

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

La secretaria TICs, Innovación y Gobierno Abierto, de reciente creación, trabajará en la implementación de trámites y servicios en línea la cual buscará que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea. Por lo anterior, se revisará el inventario de procesos con el propósito de priorizar y revisar su optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Se proyecta la implementación del sistema de PQRD el cual será un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

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

En la anterior administración se realizaron eventos públicos de rendición de cuentas del nivel central por vigencia, para la actual administración es importante, generar espacios desde el Gobierno abierto y su plataforma GANA, en relación a la meta de Implementación de estándares internacionales, tecnológicos, sociales y políticos, propuesta contemplada en el Plan de Desarrollo, con indicadores que apuntan el cumplimiento de estos estándares, tal es el caso específico de las Declaraciones Juramentadas Patrimoniales de todo el personal del gabinete de la Gobernación de Nariño; el informe semanal que permite a través de un video informativo comunicar el resumen de las actividades y gestiones realizadas por la administración gubernamental; la rendición de cuentas a partir de los informes de gestión de cada uno de los directivos de la Gobernación. Por otro lado se presenta la plataforma Busco Hechos que permite la consulta de la gestión del nuevo gobierno de cada una de sus dependencias. <http://gana.nariño.gov.co>.



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

La rendición de cuentas y audiencias públicas se llevaran a cabo teniendo en cuenta normatividad vigente, relacionado con las audiencias públicas que regula el ejercicio a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2016 – 2019.

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

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

E.1. Canales de atención:

Por lo anterior la Administración departamental ha dispuesto los siguientes canales de interacción y atención con la ciudadanía, con el fin de brindar atención oportuna, eficiente y de calidad, garantizando integralmente la generación de canales adecuados de servicio para la atención personalizada, telefónica, virtual y recepción de PQRSD:

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

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

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

Por último se puede contactar al siguiente correo electrónico: contactenos@narino.gov.co.

E.2. Información documentada

La Gobernación de Nariño ha elaborado la siguiente información documentada:

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

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

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

Con la expedición de la Ley 1712 del 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública” se da inicio al proceso de implementación de la misma en la Gobernación de Nariño y con el seguimiento desde la Oficina de Control Interno de Gestión, con el fin de identificar las debilidades e implementar los correctivos necesarios, dando claridad a las responsabilidades y Roles de cada dependencia.

El Nuevo Gobierno 2016 – 2019, se ciñe a los lineamientos de la ley de transparencia, e implementa proyectos participativos y colaborativos, a partir del desarrollo de los siguientes programas:

a) Plataforma “DECIDE”, desarrollada bajo el protocolo de la aplicación de participación ciudadana CONSUL, creada por el ayuntamiento de Madrid, tiene como finalidad que la ciudadanía realice peticiones, vote y seleccione los proyectos que desea para su ciudad.

b) Plataforma de datos Datos.nariño.gov.co basada en la plataforma open data DKAN, que permite con un conjunto de funciones, la catalogación, edición y visualización de datos abiertos para el Público.

c) Plataforma de veeduría ciudadana que permitirá conocer las gestiones de los proyectos ejecutados por los distintos estamentos de la gobernación y así a través de un mapeo visualizar la georeferenciación de los mismos.

d) plataforma “Busco Hechos” para dar a conocer las actividades de gestión mensual por cada una de las dependencias.



Libertad y Orden

- e) Visualización de las declaraciones juramentadas 2017 por parte del Gabinete Departamental.
- f) Plataforma Web “Consultorios Jurídicos virtuales” que permite establecer un servicio de asesorías jurídicas virtuales en 30 municipios del departamento de Nariño, donde se cuenta con un Punto Vive Digital operando, para la población de estratos 1, 2 y rural, a través de consultorios jurídicos de la Universidad de Nariño en los municipios de: San José de Alban, Buesaco, Chachagui, El Peñol, Consacá, Contadero, Cumbal, El Tambo, Funes, Guachucal, Gualmatan, Iles, Ipiales, La Florida, La Unión, Linares, Nariño, Ospina, Tangua, Puerres, Pupiales, Sandoná, Samaniego, Túquerres, Yacuanquer, Tumaco, Potosí, San Pablo, Santacruz y San Juan de Pasto. Se Capacitaran a los gestores de los puntos Vive Digital de los 30 municipios del Departamento, acordados, con el fin de que ellos sean los facilitadores en el acceso a la información de los usuarios.
- f) “Gana Pae” proyecto piloto que funciona como un sistema estratégico de veeduría ciudadana, que mediante una herramienta tecnológica, permite controlar los recursos asignados para el PAE gracias a la participación y colaboración ciudadana.
- g). plataforma GANA CONTROL que permite la visualización en tiempo real de la asignación presupuestal y la ejecución del mismo, además de la contratación en las diferentes dependencias.

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

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

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 las oficinas de control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

La Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción serán publicados en la Página Web el 31 de Enero del presente año.



Libertad y Orden



Gobernación
de **Nariño**

El presente documento será socializado ante los miembros del Consejo de Gobierno de la Gobernación de Nariño, de los funcionarios y personal de apoyo y será ajustado cuando se requiera efectuar cambios.

CAMILO ROMERO GALEANO
Gobernador de Nariño

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

GOBERNACION DE NARIÑO

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION					
Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Política de Administración de riesgos	Actividad 1.1.: Divulgar la política de Administración del Riesgo.	100% de los funcionarios conocen la política de Administración del Riesgo	Funcionamiento	Secretaría Planeación Secretaria General	Febrero a Diciembre de 2017
	Actividad 1.2. Establecer estrategias para desarrollar la política de Administración del Riesgo	Política de Administración del riesgo desarrollada	Funcionamiento	Secretaria General	Febrero a Diciembre de 2017
Subcomponente 2: Actualización del mapa de Riesgos de Corrupción.	Actividad 2.1.: Revisión y actualización de los riesgos de corrupción en la Gobernación de Nariño cuando se requiera	Mapa de Riesgos Revisado y actualizado con todas las dependencias.	Funcionamiento	Secretaria Planeación, Secretaria General y líderes de los procesos de todas las dependencias.	Febrero a Diciembre de 2017
Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	Actividad 3.1.: Socialización y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.	Campañas de socialización desarrolladas y divulgación en la página web.	Funcionamiento	Secretaria de Planeación – Todas las dependencias	Enero 30 (Publicación) Febrero a Diciembre de 2017
Subcomponente 4: Monitoreo y revisión	Actividad 4.1.: Seguimiento a los riesgos de corrupción	Seguimientos cuatrimestrales	Funcionamiento	todas las dependencias y consolidación por Secretaria de Planeación	Abril 30, Agosto 30 y Diciembre 30 de 2017

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Identificación de Trámites	Actividad 1.1.: Realizar diagnóstico y seguimiento del estado del SUIIT	Mejorar la ubicación de los formatos integrados en la gestión del SUIIT.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces	De Febrero a Diciembre 2017
	Actividad 1.2.: socializar portafolio de trámites.	Crear un link en la página web de la Gobernación de Nariño que facilite la consulta del aplicativo SUIIT por parte de la ciudadanía interesada.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica de Planeación y enlaces	De Febrero a Diciembre 2017
	Actividad 1.3: Actualización de los requisitos e información de los trámites inscritos en el SUIIT	Trámites actualizados en el SUIIT	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica de Planeación y enlaces	De Febrero a Diciembre 2017
Subcomponente 2: Priorización de trámites a racionalizar	Actividad 2.1: Realizar diagnóstico de factores internos y externos de los trámites a priorizar de racionalización, según demanda del servicio.	Diagnóstico de factores internos y externos de los trámites a priorizar de racionalización, según demanda del servicio.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces.	De Febrero a Diciembre 2017



Libertad y Orden



Gobernación de Nariño

Subcomponente 3: Racionalización de trámites	Actividad 3.1: Realizar seguimiento a las acciones de mejora.	Trámites racionalizados en el año según criterios establecidos.	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces	De Febrero a Diciembre 2017
	Actividad 3.2.: Realizar un diagnóstico de las cadenas de trámites existentes en la Gobernación y levantar un inventario de las posibles cadenas de trámites a gestionar que nos permitan facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del estado.	Cadenas de trámites identificadas en la Administración Departamental, beneficios y facilidades para el ciudadano. Socialización de las mismas	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces	De Febrero a Diciembre 2017
Subcomponente 4: INTEROPERABILIDAD	Actividad 4.1: Realización de taller sobre cadena de trámites y ventanilla única virtual, con apoyo de funcionarios del DAFP.	Taller realizado	Funcionamiento	Subsecretaria de Asistencia Técnica y enlaces	De Febrero a Diciembre 2017

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actividad 1.1.: Definición de una estrategia de Rendición de cuentas acorde con la normatividad vigente contenida en el Manual Único de Rendición de Cuentas.	Equipo de Rendición de Cuentas conformado. Estrategia de rendición de cuentas elaborada, implementada, socializada y difundida.	Funcionamiento	Gobernador. Equipo de Rendición de cuentas.	Febrero a Diciembre de 2017
Subcomponente 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Actividad 2.1.: Definir los espacios institucionales para acercar la administración departamental a la ciudadanía.	Espacios y canales institucionales definidos que permitan un debate público.	Funcionamiento	Equipo de rendición de cuentas	De Febrero a Diciembre 2017
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Actividad 3.1.: Elaborar una estrategia para motivar la participación de la ciudadanía en la gestión pública departamental.	Estrategia de movilización a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos y evaluación definida.	Funcionamiento	Equipo rendición de cuentas, Desarrollo comunitario	De Febrero a Diciembre 2017
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Actividad 4.1.: Seguimiento a las inquietudes y satisfacción de los ciudadanos sobre rendición de cuentas.	Diseño, aplicación de encuesta y análisis de los resultados de satisfacción sobre la rendición de cuentas con sus logros y dificultades. Informe publicado y divulgado. Diseño de planes de mejoramiento en rendición de Cuentas a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del mismo.	Funcionamiento	Equipo de rendición de cuentas	De Febrero a Diciembre 2017

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Actividad 1.1.: Implementación de la Oficina de Atención al Ciudadano.	Instalaciones físicas de Atención al Ciudadano funcionando.	Funcionamiento	Secretaria General	Abril 2017
	Actividad 1.2.: Elaborar e implementar el proceso de Atención al Ciudadano y correspondencia.	Proceso de Atención al Ciudadano documentado e implementado.	Funcionamiento	Secretaria General	Abril 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1.: Mejorar en oportunidad y calidad, las respuestas a las PQRD'S	100% de respuestas atendidas oportunamente	Funcionamiento	Secretaria General	Febrero a Diciembre de 2017
	Actividad 2.2.: Fortalecer los canales de atención al ciudadano (canal presencial, telefónico y virtual)	Incrementar la recepción de las PQRSD por los medios de atención establecidos	Funcionamiento	Secretaria General	Septiembre a Diciembre 2016
	Actividad 2.3: Medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua	Elaborar, implementar y analizar la encuesta de satisfacción al usuario en todos los canales de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan implementar la satisfacción del ciudadano. Buzón de sugerencias y reclamos implementado	Funcionamiento	Secretaría General	Abril 2017



Libertad y Orden



Gobernación de Nariño

Subcomponente 3 Talento Humano	Actividad 3.1. : Socializar con los funcionarios y contratistas de la Administración departamental la implementación del aplicativo de servicio al ciudadano.	Funcionarios capacitados en aplicativo de Servicio al Ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General y TIC'S	Mayo de 2017
	Actividad 3.2.: Implementar el aplicativo para Atención al Ciudadano y correspondencia.	Aplicativo implementado	Funcionamiento	Secretaria General y TIC'S	Junio 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Actividad 4.1.: Entrega de informes a las dependencias sobre el estado de las PQRD'S recepcionadas.	Reportes mensuales de las PQRSD de las dependencias	Funcionamiento	Secretaría General	Julio de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 5.1: Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)	Contacto con los usuarios frecuentes a través de las cuentas de redes sociales.	Funcionamiento	Secretaria General, Oficina de Comunicaciones.	Febrero a diciembre de 2017

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.: Fortalecer la estrategia de Gobierno en Línea aplicando los lineamientos establecidos en el decreto 2573 de 2014 del Orden Nacional	De acuerdo al % establecido por el ministerio de las TIC'S para las entidades territoriales.	Funcionamiento	Asesora de Despacho - Secretaria TIC'S	Febrero a Diciembre 2017
	Actividad 1.2.: Actualización permanente del link de transparencia y acceso a la información pública en el portal de la Web.	Cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y decretos reglamentarios sobre acceso a la información	Funcionamiento	Asesora de Despacho - Secretaria TIC'S	De Febrero a Diciembre de 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actividad 2.1.: Respuesta adecuadas a las solicitudes de información que hacen a través de Atención al Ciudadano de acuerdo al decreto 1081 de 2015.	% de las solicitudes de información con respuesta adecuada y oportuna	Funcionamiento	Secretaría TIC'S y Secretaría General	Febrero a Diciembre 2016
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información.	Actividad 3.1. : Levantamiento del registro o inventario de activos de la información	Inventario de Activos con apoyo de las dependencias	Funcionamiento	Secretaría General (Archivo Departamental)	Febrero a Diciembre de 2017
	Actividad 3.2.: Mediante acto administrativo, adoptar el registro de activos de la información, el índice de la información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y el programa de gestión documental.	Acto administrativo de -adopción.	Funcionamiento	Secretaria General (Archivo Departamental)	Febrero a Diciembre de 2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de	Actividad 4.1.: Establecer el procedimiento para la divulgación de la información de la entidad en lenguaje comprensible y	Información divulgada en formatos alternativos y	Funcionamiento	Oficina de comunicaciones.	Febrero a Diciembre de



Libertad y Orden



Gobernación
de **Nariño**

accesibilidad	facilitando la consulta a toda los grupos poblacionales y ciudadanía en general y personas en situación de discapacidad.	comprensibles.			2017.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Actividad 5.1.: Evaluar periódicamente la aplicación de este componente.	Informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información	Funcionamiento	Secretaria General y TIC'S	Febrero a Diciembre de 2017

<p>CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO</p>	<p>Cargo: Subsecretaria de Asistencia Técnica Nombre: María Fernanda Firma:</p> <p>Firma _____</p> <p>cargo: Profesional Universitario Nombre:</p> <p>Rosario Paredes Ojeda</p>																												
<p>CONSTRUCCION DEL DOCUMENTO</p>	<table border="0"> <tr> <td>Cargo:</td> <td>Subsecretaria de Asistencia Técnica</td> <td>Secretaria General</td> <td>Secretario TIC'S</td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>Maria Fernanda Solis</td> <td>Patricia De la Cruz López</td> <td>Carlos Córdoba Cely</td> </tr> <tr> <td>Firma:</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Cargo:</td> <td>Profesional Universitario</td> <td>Contratista</td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>Rosario Paredes</td> <td>Fabian Guerrero</td> <td>Ingrid Chaves Bravo</td> </tr> <tr> <td>Cargo:</td> <td>Contratista</td> <td>Profesional Universitario</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jonnathan Bucheli Galindo</td> <td>Alvaro Vallejo Obando</td> <td></td> </tr> </table>	Cargo:	Subsecretaria de Asistencia Técnica	Secretaria General	Secretario TIC'S	Nombre:	Maria Fernanda Solis	Patricia De la Cruz López	Carlos Córdoba Cely	Firma:	_____	_____	_____	Cargo:	Profesional Universitario	Contratista	Contratista	Nombre:	Rosario Paredes	Fabian Guerrero	Ingrid Chaves Bravo	Cargo:	Contratista	Profesional Universitario			Jonnathan Bucheli Galindo	Alvaro Vallejo Obando	
Cargo:	Subsecretaria de Asistencia Técnica	Secretaria General	Secretario TIC'S																										
Nombre:	Maria Fernanda Solis	Patricia De la Cruz López	Carlos Córdoba Cely																										
Firma:	_____	_____	_____																										
Cargo:	Profesional Universitario	Contratista	Contratista																										
Nombre:	Rosario Paredes	Fabian Guerrero	Ingrid Chaves Bravo																										
Cargo:	Contratista	Profesional Universitario																											
	Jonnathan Bucheli Galindo	Alvaro Vallejo Obando																											
<p>SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA</p>	<p>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno de Gestión</p> <p>Nombre: Tannia Chaves Caicedo</p> <p>Firma: _____</p>																												

