



Estrategia de Servicio al Ciudadano

Subsecretaría de Relacionamento Estado Ciudadano.
Gobernación de Nariño

Mayo 2026| Versión 2

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 2 de 18

Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Objetivo.....	4
2. Alcance	4
3. Marco.....	5
3.1. Marco conceptual	5
3.2. Marco normativo.....	6
4. Marco de referencia	6
5. Estrategia del servicio al ciudadano.....	8
6. Monitoreo y seguimiento.....	10
7. Revisión, aprobación y verificación.....	10

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 3 de 18

Introducción

La Gobernación de Nariño, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 6), reconoce el relacionamiento con la ciudadanía como un eje estratégico de la gestión pública, orientado a garantizar el acceso efectivo a los derechos, fortalecer la confianza institucional y promover una interacción cercana, transparente y participativa entre el Estado y la sociedad.

Esta Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula como un instrumento orientador que integra la política de Servicio al Ciudadano conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y busca consolidar un modelo de gestión centrado en la experiencia ciudadana, la inclusión, la innovación abierta, uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el lenguaje claro y el diálogo permanente, en coherencia con el enfoque territorial y diferencial del departamento de Nariño.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 4 de 18

1. Objetivo

Formular e implementar la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Nariño para la vigencia 2026, mediante la articulación de acciones, procesos, herramientas e indicadores que garanticen la calidad, oportunidad, accesibilidad y mejora continua en la atención a la ciudadanía, en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6) y el Plan de Desarrollo Departamental vigente.

2. Alcance

La presente estrategia es de aplicación transversal y compromete a todas las dependencias, procesos y servidores públicos de la Gobernación de Nariño que intervienen directa o indirectamente en la relación con la ciudadanía, incluyendo canales de atención y la calidad en la prestación de los servicios.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 5 de 18

3. Marco

3.1. Marco conceptual

Botón de transparencia: espacio virtual del portal web institucional que reúne en un solo sitio las obligaciones de publicidad, consulta y contacto con los grupos de valor contempladas en la política de transparencia y acceso a la información.

Ciudadanía / grupos de valor: personas o colectivos que interactúan con la entidad para acceder a derechos, servicios o participar en la gestión pública.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD): instancia directiva que orienta, aprueba y hace seguimiento a la implementación de políticas del MIPG, incluida la Política de Servicio al Ciudadano, y a los planes e informes asociados.

Denuncias: comunicaciones mediante las cuales se informa a la entidad sobre posibles hechos irregulares, actos de corrupción o situaciones que puedan constituir faltas disciplinarias o delitos, para su trámite conforme a la ruta institucional.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): entidad rectora de la gestión pública en Colombia que emite lineamientos y guías para la implementación del MIPG y de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas.

Lenguaje claro: estilo de comunicación que facilita la comprensión, uso y acceso a la información pública.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y mejorar la gestión pública, orientado a la generación de valor público y al fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía.

Peticiones: solicitudes respetuosas mediante las cuales una persona pide información, copias, consulta, intervención o la prestación de un servicio, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.

PQRS: mecanismo mediante el cual la ciudadanía presenta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ante la entidad, para ejercer el derecho de petición y mejorar la gestión institucional.

Quejas: manifestaciones de inconformidad por la conducta o atención de un servidor público, contratista o por la forma en que se prestó el servicio.

Reclamos: manifestaciones de inconformidad relacionadas con la prestación de un servicio, trámite o producto institucional, por fallas, demoras, errores o incumplimientos.

Sugerencias: propuestas o recomendaciones presentadas por la ciudadanía para mejorar la atención, los servicios, los trámites o los canales de interacción con la entidad.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 6 de 18

3.2. Marco normativo

Constitución Política de Colombia (Art. 2 y 23)	Fines esenciales del Estado y derecho de petición: base constitucional de la atención a la ciudadanía y de la gestión de PQRS.
Ley 1437 de 2011 – CPACA	Regula actuaciones administrativas y procedimiento administrativo aplicable a la gestión de peticiones, quejas y recursos.
Ley 1712 de 2014	Transparencia y derecho de acceso a la información pública; publicación y organización de información en canales institucionales.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición (términos, modalidades y deber de respuesta oportuna).
Ley 2052 de 2020	Relacionamiento Estado-ciudadanía; modernización de la atención y fortalecimiento de servicios ciudadanos digitales.
Ley 2195 de 2022	Integridad, transparencia y prevención de la corrupción; refuerza deberes de atención diligente.
Decreto 1499 de 2017 – MIPG	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) e incorpora la Política de Servicio al Ciudadano.
Decreto 2106 de 2019	Simplificación y racionalización de trámites y procesos; mejora de la experiencia y acceso del ciudadano.
Decreto 1122 de 2024	Programa de Transparencia y Ética Pública; lineamientos asociados a atención, integridad y canales institucionales.
Resolución 1519 de 2021 – Anexo 2	Lineamientos de servicio al ciudadano y menú de atención/servicios; organización de información en medios digitales.
Circular Externa 100-01 (agosto 2021)	Lineamientos administrativos aplicables a la gestión del servicio al ciudadano según directrices institucionales.
Circular Externa 100-004-2025	Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Lineamientos estratégicos para fortalecer el servicio al ciudadano en entidades públicas.
Manual Operativo MIPG v6 (diciembre 2024)	Lineamientos para implementar dimensiones y políticas MIPG y soportar evidencias ante auditoría. Incluye orientaciones técnicas para implementar la política: atributos de calidad, experiencia, lenguaje claro, canales y grupos de valor.
Normativa interna de la Gobernación de Nariño	Actos administrativos, procedimientos, formatos y directrices internas vigentes aplicables a la atención y relacionamiento con la ciudadanía.

4. Marco de referencia

Documento referente	Descripción / alcance	Uso en esta estrategia 2026
Manual Operativo MIPG (versión vigente) - Política de Servicio al Ciudadano	Define los componentes, atributos de calidad y orientaciones para formular/implementar la estrategia y el plan de trabajo.	Referencia para diagnóstico, formulación, seguimiento y mejora continua.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 7 de 18

Guía para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano (DAFP)	Aporta pasos, recomendaciones y herramientas para implementación y seguimiento.	Referencia para diagnóstico, formulación, seguimiento y mejora continua.
Resultados FURAG vigencia 2024 (publicados 2025)	Permiten priorizar brechas de desempeño y acciones de mejora para la vigencia 2026.	Referencia para diagnóstico, formulación, seguimiento y mejora continua.
Plan de Trabajo/ Plan de Acción Política de Servicio al Ciudadano (vigencia 2025)	Sirve como línea base para continuidad, ajustes y evidencia de avance.	Referencia para diagnóstico, formulación, seguimiento y mejora continua.
Informes institucionales de PQRS, encuestas de satisfacción y experiencia ciudadana	Aportan evidencia para diagnóstico, análisis de brechas y definición de acciones de mejora.	Referencia para diagnóstico, formulación, seguimiento y mejora continua.
Plan de Desarrollo Departamental de la Gobernación de Nariño (vigencia vigente)	Establece las líneas estratégicas, metas y programas del gobierno departamental, incluyendo aquellas relacionadas con fortalecimiento institucional, transparencia, participación y atención a la ciudadanía.	Marco de alineación estratégica para garantizar coherencia entre la Política de Servicio al Ciudadano y los objetivos institucionales del Departamento de Nariño.
Directrices y procedimientos internos sobre canales de atención, PQRS y publicación web	Orientan la operación institucional (presencial, telefónico y virtual) y la estandarización de información.	Referencia para diagnóstico, formulación, seguimiento y mejora continua.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 8 de 18

5. Estrategia del servicio al ciudadano

El presente documento constituye un ejercicio de articulación para la operación institucional de la estrategia y no reemplaza ni desconoce los lineamientos, obligaciones y responsabilidades establecidos en la normatividad vigente, ni en las guías, metodologías y herramientas específicas que regulan cada uno de los componentes de la estrategia.

La estrategia de servicio al ciudadano de la Gobernación de Nariño constituye un instrumento orientador para fortalecer la interacción permanente, transparente y efectiva entre la administración departamental y la ciudadanía, en coherencia con los principios de acceso a la información pública y mejora continua de la gestión pública.

Esta estrategia integra de manera articulada la política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6) relacionada con el Servicio al Ciudadano, con el propósito de garantizar que la acción institucional responda a las necesidades, expectativas y derechos de la ciudadanía del departamento. Así mismo, se encuentra articulada con el Plan de Desarrollo Departamental vigente, especialmente con los ejes estratégicos relacionados con modernización institucional, transparencia, acceso a la información pública e integridad.

En este sentido, la estrategia se concibe como un marco operativo que orienta a las dependencias de la Gobernación de Nariño en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de acciones que promuevan una relación cercana, incluyente y corresponsable entre el Estado y la ciudadanía, reconociendo la diversidad territorial, social y cultural de Nariño.

A partir de este enfoque, se establecen las actividades que componen la estrategia, las cuales serán desarrolladas durante la presente vigencia, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al mejoramiento del desempeño institucional.

Esta estrategia se implementa a través del Plan de Acción Institucional 2026 y del Plan de Trabajo de la Política de Servicio al Ciudadano, los cuales constituyen el instrumento operativo para el seguimiento, evaluación y reporte ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).

A continuación, se presenta la estrategia de servicio al ciudadano para la vigencia 2026:

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 1 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.	Documentar y publicar la estrategia de servicio al ciudadano	1 estrategia formulada y publicada	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano	30/01/2026	Documento de Estrategia
	Desarrollar ejercicios de caracterización de los grupos de valor y ciudadanía en articulación con otras dependencias.	1 informe de resultados de caracterización elaborado y publica	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano - Todas las dependencias	31/07/2026	Documento informe
	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la política de Servicio al Ciudadano a través de la herramienta diseñada por el DAFP, criterios diferenciales, atributos de calidad de la política y además de los resultados del FURAG e informe de PQRS	1 informe de los resultados del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano elaborado.	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano	20/02/2026	Documento Autodiagnóstico
	Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano	1 plan de trabajo elaborado y aprobado	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano	06/03/2026	Documento de Plan de Trabajo

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 2 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
Talento humano idóneo y suficiente	Capacitar a los servidores públicos y enlaces de servicio al ciudadano de la Gobernación de Nariño en temas asociados a relacionamiento Estado - ciudadano.	1 cronograma de capacitaciones elaborado (que incluya fechas, temáticas y dependencias participantes). Al menos 60 servidores públicos y enlaces capacitados en servicio al ciudadano, lenguaje claro, enfoque diferencial y gestión de PQRS. 1 informe consolidado de las jornadas de capacitación elaborado.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Subsecretaría de Talento humano	30/11/2026	Presentación Registro fotográfico Documento de informe Evaluación de las capacitaciones

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 3 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	Gestionar la incorporación de temáticas de Servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y re inducción.	1 programa de inducción y reinducción actualizado que incorpore el componente de servicio al ciudadano y jornadas permanentes de capacitación.	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano – Subsecretaría de Talento Humano	31/12/2026	Documento del programa actualizado
	Elaborar el estudio de cargas para establecer si el talento humano es suficiente e idóneo para garantizar la atención al ciudadano.	1 estudio de cargas elaborado	Subsecretaría de Talento Humano	30/11/2026	Documento Estudio de Cargas
	Implementar la estrategia de integridad en las diferentes sedes de la Gobernación de Nariño	1 informe de implementación de la estrategia de integridad elaborado	Subsecretaría de Talento Humano	31/12/2025	Documento de informe de Estrategia de Integridad
	Realizar una jornada de reconocimiento e incentivos dirigido a los servidores que	1 jornada realizada	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano Subsecretaría de Talento Humano	30/11/2025	Registro fotográfico Lista de Asistencia

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 4 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	interactúan con la ciudadanía				
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Realizar un diagnóstico de la accesibilidad a los espacios físicos y digitales de todas las sedes de la Gobernación de Nariño, en articulación con SEGIS y equipo de señalética.	1 informe de diagnóstico elaborado y validado por el equipo de señalética y SEGIS	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano SEGIS Dependencias involucradas	31/08/2026	Documento de Diagnóstico
	Elaborar un plan de trabajo a partir del diagnóstico de accesibilidad el cual contenga actividades, cronograma, presupuesto, entre otros.	1 plan de trabajo elaborado 1 informe de ejecución del plan de trabajo	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano Dependencias involucradas	31/11/2026	Documento Plan de Trabajo Documento informe de ejecución.
	Diseñar y adoptar un formato estandarizado de informe de peticiones que incluya los elementos mínimos de análisis y seguimiento.	1 formato de informe de peticiones diseñado, adoptado y socializado.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	30/04/2026	Formato aprobado y acta de socialización

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 5 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	Depurar y actualizar el listado maestro de documentos del proceso de relacionamiento Estado-ciudadanía.	1 listado maestro actualizado y depurado mensualmente. 100% de los procedimientos asociados a PQRSD y trámites priorizados documentados, actualizados y publicados.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	30/07/2026	Informe de documentos depurados Documentos nuevos incorporados
	Difusión y Socialización, de la carta de trato digno conforme a los lineamientos del DAFP y socializarla con los grupos de valor.	1 carta de trato digno, difundida, socializada y publicada.	Talento Humano y subsecretaria de relacionamiento estado ciudadano	31/07/2026	Documento de carta de trato digno difundida con Registro o acta de socialización con los grupos de valor.
	Actualizar el protocolo de servicio al ciudadano conforme a los lineamientos vigentes.	1 protocolo de servicio al ciudadano actualizado, socializado y publicado.	Subsecretaría de Relacionamiento Estado-Ciudadano.	30/08/2026	Documento del protocolo actualizado. Acta de socialización.
	Formular la estrategia de lenguaje claro conforme a los lineamientos metodológicos del DAFP.	1 estrategia de lenguaje claro formulada y adoptada.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano Subsecretaría de Talento Humano	30/06/2026	Documento de estrategia formulada y adoptada.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 6 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	Implementar la estrategia de lenguaje claro para garantizar que la información pública sea comprensible, accesible y fácil de usar por la ciudadanía.	Estrategia de lenguaje claro implementada en las dependencias priorizadas. 1 informe de implementación de la estrategia elaborado y socializado.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano Subsecretaría de Talento Humano	30/09/2026	Documento de la estrategia. Documento informe de implementación elaborado y socializado.
	Diseñar e implementar herramientas para capturar datos sobre la experiencia de relacionamiento del ciudadano con la Gobernación.	2 herramientas de medición de experiencia ciudadana diseñadas e implementadas (encuesta digital y formulario físico estandarizado). 1 informe semestral sobre la medición de la satisfacción ciudadana elaborado y socializado	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/10/2026	Documento de herramientas implementadas Informes de medición
	Crear y/o actualizar los sistemas de información y/o aplicativos interactivos para consulta y gestión, teniendo en	1 sistema de información o aplicativo interactivo creado o actualizado y en funcionamiento.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto	31/10/2026	Informe ejecutivo de sistemas o aplicativos creados o actualizados con sus respectivos enlaces

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 7 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	cuenta el diagnostico de accesibilidad				
	Verificar y actualizar la información de oferta institucional priorizada para garantizar claridad y acceso oportuno a la ciudadanía.	100% de la oferta institucional priorizada verificada y actualizada.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría de Hacienda – Secretaría de Educación Departamental - Secretaría de Planeación Departamental - Subsecretaría de Tránsito y Transporte - Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	30/11/2026	Informe consolidado de verificación y actualización de oferta institucional. Relación de dependencias que realizaron actualización. Evidencia de publicación o actualización en los canales institucionales correspondientes.
	Implementar espacios de diálogo y cocreación para fortalecer el servicio y los canales de atención institucional.	2 espacios de diálogo ciudadano realizados. 1 espacio de cocreación realizado. 1 informe consolidado de los espacios de diálogo y cocreación elaborado.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación, planeación departamental y Gobierno Abierto	31/12/2026	Registros administrativos y fotográfico de los espacios Documento informe consolidado

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 8 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	Producir o actualizar un aplicativo básico de radicación y seguimiento de PQRS del Sistema de Servicio al Ciudadano.	1 aplicativo de PQRS implementado y en funcionamiento.	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto - Secretaría General	31/07/2026	Enlace del aplicativo en funcionamiento
	Implementar un punto digital de orientación ciudadana en sede central.	1 tótem digital informativo instalado y en funcionamiento para orientación, consulta ciudadana y gestión de PQRS.	Subsecretaría de Relacionamento Estado–Ciudadano (líder). Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto (apoyo técnico).	31/08/2026	Registro fotográfico del tótem instalado. Acta de puesta en funcionamiento. Enlace o evidencia de operatividad del sistema.
	Hacer seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de PQRS conforme a la Ley 1755 de 2015.	4 informes trimestrales de gestión de PQRS socializados en CICCI.	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano	31/12/2026	Informes trimestrales socializados
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Reportar semestralmente el avance de las metas de la estrategia de servicio al ciudadano.	2 informes semestrales de cumplimiento de metas socializados en el CIGD	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano Secretaría general	31/12/2025	Documento de informe semestral
	Consolidar y analizar los resultados de las herramientas de medición de	12 informes anuales de análisis de satisfacción ciudadana elaborado.	Subsecretaría Relacionamento Estado Ciudadano	30/11/2025	Documento de informe ejecutivo que contenga metodología aplicada, descripción del diseño de herramientas, análisis de

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	---

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 9 de 18

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha limite	Soporte de Implementación
	experiencia ciudadana.				datos cualitativos y/o cuantitativos y recomendaciones de mejora.
	Realizar seguimiento trimestral al Sistema de Información de PQRSD de la Gobernación de Nariño	4 informes de seguimiento al sistema de PQRSD socializados en CICC	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/12/2026	Documentos de informes de seguimiento
	Realizar planes de mejora a las observaciones identificadas en la implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano	1 plan de mejora elaborado	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	30/11/2026	Documento plan de mejora de servicio al ciudadano implementado
	Identificar e informar de las posibles mejoras frente a la Medición de la experiencia de relacionamiento ciudadano	1 plan de mejora elaborado	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/12/2026	Documento plan de mejora experiencia relacionamiento ciudadano con las Gobernación

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
---	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 07/05/2026
		PÁGINA: 10 de 18

6. Monitoreo y seguimiento

El responsable de este plan es el Subsecretario de Relacionamento Estado ciudadano y su equipo de trabajo, quien deberá liderar la ejecución del mismo y articular esfuerzos con las demás dependencias para lograr el cumplimiento de las actividades aquí planteadas. Así mismo, de manera periódica realizará ejercicios de autocontrol con su equipo de trabajo para verificar el avance de las mismas, identificar alertas tempranas y garantizar la ejecución de las actividades de gestión.

Por su parte, la Secretaría de Planeación realizará monitoreo permanente al cumplimiento de la presente estrategia para determinar el avance del mismo y socializar los resultados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD). Cuando se requiera, brindará acompañamiento a la dependencia responsable de la presente estrategia para que realice los ajustes que sean necesarios y se sometan a consideración del CIGD para su respectiva aprobación.

El seguimiento lo realizarán conjuntamente la Secretaría de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión de manera semestral o en el momento en que se requiera.

7. Revisión, aprobación y verificación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Juan Ignacio Rosero	Juan Ignacio Rosero	Armando Rosero
Subsecretario Relacionamento Estado ciudadano	Subsecretario Relacionamento Estado ciudadano	Secretario de Planeación

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--