



Gobernación de  
**NARIÑO**

Secretaría  
de Planeación



# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

# PAAC

**mipg**

modelo integrado  
de planeación  
y gestión

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 29</b>

<b>Tabla de contenido.</b>	
1. Introducción.-----	2
2. Objetivos. -----	4
3. Marco normativo.-----	5
4. Contexto Interno.-----	6
4.1 Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción. -----	6
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-----	22
4.5 Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos. -----	24
4.6 Diagnóstico de avance en la implementación de la ley de transparencia. -----	26
4.7 Iniciativas adicionales -----	27
6. Documentos y registros relacionados.-----	28
7. Anexos.-----	28
8. Control de cambios. -----	28
9. Responsable -----	29
10. Revisión, aprobación y verificación. -----	29

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 29</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 2024 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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 29</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 se enmarca bajo 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 relacionadas 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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 29</b>

## 2. Objetivos.

### 2.1 Objetivo general

- Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Gobernación de Nariño, durante el año 2024.

### 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>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 29</b>

### 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 (Estatuto Anticorrupción. Art. 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	Establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
3.	Decreto Ley 019 de 2012 decreto anti trámites	Dictan las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
4.	Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9)	Estipula el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
5.	Ley 1757 de 2015 (Rendición de Cuentas)	Establece que la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
6.	Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7.	Decreto 1081 de 2015 (Único del Sector de Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes)	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

**PROCESO ASOCIADO:  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**DEPENDENCIA ASOCIADA:  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 6 de 29</b>

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 20202	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 Interno.

##### 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 19 DE ENERO DE 2024, 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 procesos susceptibles de corrupción**

Año	No de procesos	Procesos con posibles hechos susceptibles de corrupción	%
2017	1	1	100%
2018	0	0	0%
2019	1	1	100%
2020	0	0	0%
2021	2	2	100
2022	37	11	33.6%
2023	124	33	37.5%
2024	25	7	0.28%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>55</b>	<b>24.22%</b>

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

Como se observa en la tabla el mayor número de procesos en instrucción relacionados con posibles hechos de corrupción. En detalle se presenta en el año 2023 un 37.5%, seguidamente en el año

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 29</b>

2022 un 33.6%. En menor medida se observan procesos en instrucción relacionados con hechos de corrupción en el año 2021, 2022, 2023 esto significa que, en estos años se ha impartido el respectivo tramite disciplinario a otro tipo de conductas diferentes a los posibles hechos de corrupción, tales como incumplimiento de funciones, incumplimiento de deberes, delitos sexuales (actos sexuales abusivos o acoso sexual) o conductas como maltrato, entre otras.

De otro lado cabe destacar que solo 55 procesos de un total de 227, están relacionados con hechos de corrupción, lo que representa un 24.22% del total de procesos.

### B. Calificación provisional en los procesos relacionados con hechos de corrupción.

**Tabla No.2 Calificación provisional**

Año	Procesos con posibles hechos susceptibles de corrupción	Calificación provisional	Total procesos con pliego de cargos	Total procesos con archivo	Total procesos para evaluar	Inhibitorios
2017	1	2 procesos con pliego de cargos y 1 con archivo	0	0	1	0
2021	2	5 procesos con archivo, 2 para evaluar y 1 con pliego de cargos	0	0	2	0
2022	11	17 con decisión inhibitoria, 12 en indagación previa y 4 en investigación disciplinaria	0	0	11	17
2023	33		0	0	33	
2024	8	Pendiente Calificación	0	0	8	
<b>Total</b>	<b>55</b>		<b>5</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>17</b>

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

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 8 de 29</b>

Como se observa en la tabla, los 55 procesos se encuentran en impulso procesal y para la evaluación. 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 asuntos susceptibles**

<b>Año</b>	<b>Asunto</b>	<b>Cantidad</b>
2017	Faltas relacionadas con la contratación pública	1
	<b>Total</b>	1
2021	Faltas relacionadas con la contratación pública	6
	Faltas relacionadas con la moralidad pública (Pérdida de bienes)	1
	<b>Total</b>	7
<b>Año</b>	<b>Asunto</b>	<b>Cantidad</b>
	Cohecho	1
	<b>Total</b>	8
	Faltas relacionadas con la contratación pública	29
2022	Faltas relacionadas con la moralidad pública (Pérdida de bienes)	3
	Cohecho	1
	<b>Total</b>	33

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

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

 <b>DEPARTAMENTO DE NARIÑO</b> <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 9 de 29</b>

**Tabla No. 4 No. Total de procesos**

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)
55	29	3	92	1

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

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 79.2% 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 (perdida de bienes), por actos de corrupción tipificados como conductas punibles.

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 29</b>

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

La Gobernación de Nariño, como entidad activa se encuentra articulada al Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, registrada con código 4398, de clasificación orgánica ejecutiva, con orden territorial y nivel central. Actualmente la Entidad cuenta con un 100% en porcentaje de avance en su gestión de usuario, contando con usuario con rol de administrador de usuario y usuario con rol de administrador de trámites. En la gestión de formularios el porcentaje de avance es del 88% haciendo falta integrar cada formulario a un formato integrado y en la gestión de inventarios el 86% avanzando en la inscripción de formatos integrados (Sean trámites, procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública) en estado "Inscrito".

Actualmente la situación de los trámites y servicios de la entidad se presenta así:

Estado	Número
Sin Gestión	0
En creación	11
Tareas pendientes	0
Enviados para revisión	0
Inscritos	66

Fuente: Secretaría TIC

Los trámites que se encuentran en creación, pertenecen en su mayoría a la Secretaría de Educación y otros a las Secretarías de Hacienda y Deporte, trámites que durante el año 2023 fueron revisados y que se encuentran en etapa de clasificación; el trabajo específico se realizó en los trámites que se encontraban sin gestión y con una línea de tiempo y los profesionales de cada dependencia, se logró que pasaran a cumplir como trámites inscritos. Se espera para el año 2024 consolidar una entidad y ciudadanos competitivos a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones como también de la innovación, generando valor público en un entorno de confianza digital.

En la actualidad el mayor porcentaje de trámites y servicios, se realizan en las entidades públicas, esto ha motivado que se busquen mecanismos que permitan mejorar la relación entidad - ciudadanía, contando con una serie de acciones concretas para lograrlos, tales como: la eliminación de trámites innecesarios, la creación de guías de trámites, la implementación de un sistema en línea para realizar trámites, la reducción de los tiempos de espera para los trámites.

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 11 de 29</b>

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

El componente de racionalización de trámites del plan anticorrupción de la Gobernación de Nariño se enfoca en mejorar la eficiencia y la simplicidad de los trámites y servicios que ofrece la entidad. Se trabaja bajo el diseño de una estrategia que se compone de una serie de pasos, los cuales se cumplen de manera estricta. En primera instancia se revisa la situación de los trámites en la plataforma SUIT para determinar el plan de trabajo para la racionalización y legalización de algunos trámites que se encontraron sin ningún avance. En segundo lugar y teniendo organizados los trámites como Inscritos, se procede a su evaluación según la guía de Racionalización de Trámites. Como tercer momento se realiza la socialización de los resultados con los profesionales que administran estos trámites y realizar el análisis conjunto para que sean parte de la estrategia de racionalización del año 2024.

A continuación, se relacionan los trámites que se trabajaron en la última vigencia.

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 12 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
S01	33173	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	Inscrito	Las solicitudes se realizan a través del sistema infoconsumo y correo electrónico, una vez realicen las solicitudes las estampillas y tornaguías son las únicas que se reciben presencialmente por el tema de impresión especial y legal. Una vez comercializados los productos, los sujetos pasivos deben realizar la declaración al impuesto al consumo para lo cual Ingresan a la plataforma Infoconsumo, diligencian la información correspondiente, liquidar e imprimir para presentar y hacer el pago en la entidad bancaria, a partir de la liquidación de la	Realización del pago de la declaración automáticamente: Los sujetos pasivos una vez diligencian la información correspondiente en el sistema Infoconsumo, realizan la liquidación de la declaración y automáticamente puedan llevar a cabo el pago a través de PSE y realizar la presentación de la declaración.	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e impresión de documentos.	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 13 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
				declaración, el contribuyente se debe acercar a la entidad bancaria y presentar la declaración para realizar el pago de la obligación tributaria correspondiente.				
S02	70296	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	Inscrito	Las solicitudes se realizan a través del sistema infoconsumo y correo electrónico, una vez realicen las solicitudes las estampillas y tornaguías son las únicas que se reciben presencialmente por el tema de impresión especial y legal. Una vez comercializados los productos, los sujetos pasivos deben realizar la declaración al impuesto al consumo para lo cual Ingresan a la plataforma Infoconsumo, diligencian la información correspondiente, liquidar e imprimir para	Realización del pago de la declaración automáticamente: Los sujetos pasivos una vez diligencian la información correspondiente en el sistema Infoconsumo, realizan la liquidación de la declaración y Automáticamente puedan llevar a cabo el pago a través de PSE y realizar la presentación de la declaración	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e impresión de documentos.	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 14 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
				presentar y hacer el pago en la entidad bancaria, a partir de la liquidación de la declaración, el contribuyente se debe acercar a la entidad bancaria y presentar la declaración para realizar el pago de la obligación tributaria correspondiente.				
S03	70375	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Inscrito	Las solicitudes se realizan a través del sistema infoconsumo y correo electrónico, una vez realicen las solicitudes las estampillas y tornaguías son las únicas que se reciben presencialmente por el tema de impresión especial y legal. Una vez comercializados los productos, los sujetos pasivos deben realizar la declaración al impuesto al consumo para lo cual Ingresan a la plataforma Infoconsumo,	Realización del pago de la declaración automáticamente: Los sujetos pasivos una vez diligencian la información correspondiente en el sistema Infoconsumo, realizan la liquidación de la declaración y automáticamente puedan llevar a cabo el pago a través de PSE y realizar la presentación de la declaración.	Ahorro de tiempo se evita el pago presencial.  Ahorro de tiempo para agilizar el proceso de presentación de la declaración  Ahorro de dinero por Impresión.	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 15 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
				diligencian la información correspondiente, liquidar e imprimir para presentar y hacer el pago en la entidad bancaria, a partir de la liquidación de la declaración, el contribuyente se debe acercar a la entidad bancaria y presentar la declaración para realizar el pago de la obligación tributaria correspondiente.				
S04	84977	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Inscrito	Las solicitudes se realizan a través del sistema infoconsumo y correo electrónico, una vez realicen las solicitudes las estampillas y tornaguías son las únicas que se reciben presencialmente por el tema de impresión especial y legal. Una vez comercializados los productos, los sujetos pasivos deben realizar la declaración al	Realización del pago de la declaración automáticamente: Los sujetos pasivos una vez diligencian la información correspondiente en el sistema Infoconsumo, realizan la liquidación de la declaración y automáticamente puedan llevar a cabo el pago a	Ahorro de tiempo se evita el pago presencial.  Ahorro de tiempo para agilizar el proceso de presentación de la declaración	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 16 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
				<p>impuesto al consumo para lo cual Ingresan a la plataforma Infoconsumo, diligencian la información correspondiente, liquidar e imprimir para presentar y hacer el pago en la entidad bancaria, a partir de la liquidación de la declaración, el contribuyente se debe acercar a la entidad bancaria y presentar la declaración para realizar el pago de la obligación tributaria correspondiente.</p>	<p>través de PSE y realizar la presentación de la declaración.</p>	<p>Ahorro de dinero por Impresión.</p>		

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 17 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
S05	29965	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Inscrito	<p>Obtener el reconocimiento y pago de la reliquidación pensional que tiene por una sola vez todo docente pensionado que continúa en servicio activo, y pide el retiro definitivo del servicio público. El valor de la mesada corresponde al 75% de los salarios devengados durante el último año de servicio. Se hace efectivo a partir del día siguiente del retiro definitivo del servicio. No tiene efecto retroactivo sobre las mesadas anteriores al retiro del docente. Actualmente se deben presentar todos los documentos y requisitos a la Secretaría de Educación de forma presencial en donde se radica la solicitud, se realiza el trámite y se da la respuesta</p>	Habilitar un sistema de información que permita el realizar la solicitud en línea y el cargue de documentos, así como obtener la respuesta del trámite.	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e impresión de documento	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 18 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
S06	29966	Cesantías parciales para docentes oficiales	Inscrito	Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías de forma parcial para educación, compra de vivienda o lote, construcción, reparación y ampliación de vivienda o liberación de hipoteca del inmueble ya sea para el docente oficial, su cónyuge o hijo (s). Actualmente se deben presentar todos los documentos y requisitos a la Secretaría de Educación de forma presencial en donde se radica la solicitud, se realiza el trámite y se da la respuesta	Habilitar un sistema de información que permita el realizar la solicitud en línea y el cargue de documentos, así como obtener la respuesta del trámite.	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e impresión de documento	Tecnología	Trámite total en línea
S07	30102	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por	Inscrito	Obtener reconocimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de educación para el trabajo y el desarrollo	Habilitar un sistema de información que permita el realizar la solicitud en línea y el cargue de documentos, así como obtener	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 19 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
		particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano		humano. Actualmente se deben presentar todos los documentos y requisitos a la Secretaría de Educación de forma presencial en donde se radica la solicitud, se realiza el trámite y se da la respuesta	la respuesta del trámite.	impresión de documento		
S08	30168	Sustitución pensional para docentes oficiales	Inscrito	Obtener el reconocimiento y pago de la pensión, realizando la solicitud de forma presencial, con los documentos correspondientes que tienen los beneficiarios del docente fallecido, cuando muere un docente pensionado o fallece un docente activo que ha cumplido los requisitos para la exigibilidad de una pensión.	Habilitar un sistema de información que permita el realizar la solicitud en línea y el cargue de documentos, así como obtener la respuesta del trámite.	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e impresión de documento	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 20 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
S09	30171	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Inscrito	<p>Obtener el reconocimiento y pago de la prestación a la que pueden acceder los beneficiarios del docente afiliado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, que fallece habiendo cumplido dieciocho (18) o veinte (20) años de servicio continuo o discontinuo sin importar la edad. Los beneficiarios de los docentes que cumplieron 18 años de servicio, tendrán derecho a gozar de esta pensión durante cinco (5) años y para los beneficiarios de docentes que cumplieron 20 años de servicio, el derecho a la pensión será vitalicio. Actualmente se deben presentar todos los documentos y requisitos a la Secretaría de</p>	Habilitar un sistema de información que permita el realizar la solicitud en línea y el cargue de documentos, así como obtener la respuesta del trámite.	Reducción de tiempo para el desarrollo del trámite, dinero por transporte e impresión de documento	Tecnología	Trámite total en línea

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 21 de 29</b>

ID	Código	Nombre	Estado	Situación Anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización
----	--------	--------	--------	--------------------	---------------------	------------------------------------	-------------------------	--------------------------

Educación de forma presencial en donde se radica la solicitud, se realiza el trámite y se da la respuesta

---

Fuente: Secretaría TIC

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 22 de 29</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 trámites 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 SUIIT (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 generada por el COVID - 19, no fue priorizado ningún trámite, pero se estructuró 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 2024 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.

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 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

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 23 de 29</b>

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

Los canales de atención son 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 trámites 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 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@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.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 trámite 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.

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 24 de 29</b>

- **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.

**a) 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.

En la actualidad el mayor porcentaje de trámites y servicios, se realizan en las entidades públicas, esto ha motivado que se busquen mecanismos que permitan mejorar la relación entidad - ciudadanía, contando con una serie de acciones concretas para lograrlos, tales como: la eliminación de trámites innecesarios, la creación de guías de trámites, la implementación de un sistema en línea para realizar trámites, la reducción de los tiempos de espera para los trámites.

**4.5 Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos.**

Para el proceso de fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas, se hizo necesario como primera instancia identificar enlaces idóneos, capaces de cumplir con el objetivo del proceso, mismo que vincularía a la Secretaria de Gobierno-Subsecretaria de Desarrollo Comunitario, quien liderara la Política de Participación Ciudadana en conjunto con la Política de Gobierno Abierto liderada por la Secretaria TIC, Innovación y Gobierno Abierto, para optimizar los procesos y actividades de la rendición de cuentas. Esta articulación a través de mesas de trabajo previas permitió que se identificaran objetivos en común, fortalecimiento de capacidades e identificación de herramientas metodológicas para buscar mejores mecanismos y mejora de procesos en la rendición de cuentas.

Las diferentes acciones adelantadas en el cuatrienio anterior, permiten determinar el siguiente estado en el proceso de construcción de la estrategia de rendición de cuentas, bajo una participación activa de la ciudadanía y grupos de valor.

- **Socialización al equipo de rendición de cuentas 2023 :** en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, en la vigencia 2023, se convocó al equipo líder de rendición de cuentas conformado por la Secretaria Tic, Innovación y Gobierno Abierto, Secretaría de Gobierno, Subsecretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Hacienda ,Prensa y Comunicaciones, Secretaría General , Secretaría de Planeación y Asesores del Despacho, con el propósito de dar a conocer el trabajo que ha venido adelantando la subsecretaría de Desarrollo Comunitario y la Secretaría Tic respecto a la actividad llamada espacios de dialogo - rendición de cuentas permanente efectuada por las dependencias que conforman la Gobernación del departamento de Nariño.
- **Caracterización, ciudadanos y grupos de valor de interés de la entidad:** la Gobernación de Nariño dando cumplimiento a las directrices normativas y metodológicas, ha masificado los

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 25 de 29</b>

espacios para una identificación y participación ciudadana objetiva, misma acción permitió determinar:

- **Grupos y Organizaciones:** Juntas de Acción Comunal, Veedurías Ciudadanas
- **Grupos de Valor:** Campesinos, Mujeres líderes, Personas con capacidades diferentes, Deportistas, Empresarios, Indígenas, Comunidades negras
- **Invitados de entidades públicas:** alcaldes y alcaldesas, Asambleístas
- **Medios de Comunicación:** Periodistas
- **Entidades de Control:** Procuraduría, Contraloría
- **Capacitación a secretarios, subsecretarios, jefes de dependencias, directores administrativos y líderes de rendición de cuentas:** se llevó a cabo una capacitación para conocimiento del proceso de construcción de la rendición de cuentas, misma fue dirigida a secretarios, subsecretarios, jefes de dependencias, directores administrativos y, enlaces de banco de proyectos, como insumo se utilizó el Manual Unido de Rendición de Cuentas – MURC, donde se recalca la importancia de la rendición de cuentas como un ejercicio permanente y se ilustra la metodología, con el fin de visibilizar los niveles y detalle de la información que deberán ser manejados por cada dependencia a la hora de realizar el reporte o suministro de información.
- **Rendición de cuentas permanente:** en observancia a la estrategia de rendición de cuentas integrada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, y publicada en la página web de la Gobernación, el equipo de trabajo de rendición de cuentas analizó el desarrollo de la construcción de información cumpliendo con los lineamientos plasmados en el Plan de Desarrollo, elemento fundamental para poder informar a la ciudadanía sobre la ejecución de bienes y servicios ofertados en todo el cuatrienio.

El ejercicio de sensibilización adelantado, permite desarrollar pragmáticamente los elementos de información, dialogo y responsabilidad para el fortalecimiento del proceso de construcción de la estrategia de rendición de cuentas, que para el 2024 permite identificar acciones preliminares que darán continuidad al proceso, mismos se relacionan bajo los siguientes componentes:

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

**Subcomponente 1** - Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el plan de desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

**Subcomponente 2** - Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo.

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 26 de 29</b>

**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 2022 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 94.1 puntos.

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

Este componente del plan anticorrupción de la Gobernación de Nariño para la vigencia 2024 se enfoca en garantizar la transparencia y el acceso a la información pública. Se han establecido estrategias para asegurar que la información sea fácilmente accesible y comprensible para la comunidad. En los últimos años, se han implementado medidas para publicar la información de manera proactiva y transparente, permitiendo a las partes interesadas ingresar y consultarla de manera rápida y sencilla.

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 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 98/100 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 como, 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 excepciones a la publicidad de la información, se cumple desde la responsabilidad en el uso de la información, la divulgación,

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 27 de 29</b>

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 República 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 2024 entre las actividades que hacen parte de la estrategia establecida, están:

- A. Realizar socialización sobre la importancia de la ley 1712 y los diversos mecanismos para su implementación en la gobernación.
- B. 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.
- C. Realizar una campaña de divulgación de los datos abiertos de la gobernación de Nariño, para promover el uso de los mismos.
- D. Cumplir con el Pacto por Transparencia.

#### 4.7 Iniciativas adicionales

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

### 5. Consolidación, publicación y seguimiento.

De conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, artículo 2.1.4.5 “la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo”, con las dependencias competentes.

En la Gobernación de Nariño, el monitoreo estará a cargo de cada responsable del componente con su equipo y la Secretaría de Planeación; quienes deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el PAAC en cada uno de los componentes y en el mapa de riesgos de corrupción cada 4 meses (corte a abril, agosto, diciembre).

El mecanismo de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo, artículo 2.1.4.6, señala que: “el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los

<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 PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 28 de 29</b>

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 2024 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 2024

#### 7. Anexos.

Se anexa la Matriz del PAAC 2024, que contiene los siguientes componentes:

- Componente: Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción
- Componente: Racionalización de tramites
- Componente: Rendición de cuentas
- Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
- 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 Vanessa Coral Alvarado / Subsecretaria de Talento Humano

**PROCESO ASOCIADO:  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**DEPENDENCIA ASOCIADA:  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 29 de 29</b>

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
			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.

Revisión:	Aprobación	Verificación:
<b>Nombre(s):</b> Marcela Sofía Peña Tupaz	<b>Nombre(s):</b> Alfredo Rosero Vera	<b>Nombre(s):</b> Marcela Sofía Peña Tupaz
<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: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>
---	---

 <b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHAVERSIÓN: 30/01/2024</b>
		<b>PÁGINA: 30 de 29</b>

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