

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013**

**San Juan de Pasto
Abril de 2013**

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS – GOBERNACIÓN DE NARIÑO	5
MISIÓN	5
VISIÓN	5
EJES ESTRATÉGICOS	5
3. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN	6
GENERAL.....	6
ESPECÍFICOS.....	6
ALCANCE.....	6
4. FUNDAMENTO LEGAL.....	7
5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2013	8
5.1 PRIMER COMPONENTE: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
• POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
• LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
• MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	10
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	11
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	17
6. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22

1. PRESENTACIÓN

Colombia, al igual que muchos países del mundo, ha sufrido los flagelos que genera la corrupción, por ello uno de los mayores retos que hoy enfrenta el Estado es volver a legitimar su existencia y la de las instituciones que lo conforman.

El Departamento de Nariño como parte del Estado Colombiano, está comprometido con la reconstrucción de una sociedad segura, productiva, participativa e incluyente, de tal manera que se optimicen los recursos, se cultive la cultura de la transparencia, de la responsabilidad política y la participación ciudadana en el diseño y formulación de las tareas públicas, siendo la comunidad partícipe en la ejecución y vigilancia permanente.

La Administración Departamental, “Nariño Mejor”, articula las disposiciones que el Gobierno Nacional ha implementado en la lucha contra la corrupción y en cumplimiento de lo establecido en la ley 1474 de 2011, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, encaminado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional. Se planifica con base en las normas contenidas en ella, estableciendo estrategias y describiendo actividades, que permitan el desarrollo y consolidación de cada uno de los componentes que lo conforman y los cuales se presentan a continuación:

MAPA DE RIESGOS.- Criterios generales que permitan identificar y prevenir los riesgos de corrupción, generar alarmas e implementar los mecanismos para prevenirlos y evitarlos.

ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES.- Buscar acercar al ciudadano a los servicios que ofrece y presta la administración pública mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Es una propuesta para simplificar, optimizar y estandarizar los trámites de la entidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS.- Es una expresión de control social, como un ejercicio permanente orientado a afianzar la relación Estado – ciudadano. Con este componente se acerca la administración al ciudadano, brindando información clara, oportuna y permanente, permitiendo la evaluación de la gestión realizada por la entidad y garantizando la transparencia de sus actos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO.- Contribuye a mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios y trámites de la administración pública en procura de satisfacer las necesidades de los administrados.

Es así como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha sido definido por la Gobernación de Nariño como una herramienta eficaz de lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, haciendo énfasis en la prevención de eventos y situaciones que eventualmente puedan desviar nuestro accionar.

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS – GOBERNACIÓN DE NARIÑO

MISIÓN

La Gobernación de Nariño, como institución pública, está comprometida con el desarrollo regional bajo los principios de justicia social, democracia política, desarrollo humano sostenible, equidad de género, reconocimiento y protección de la diversidad étnica, respeto por derechos humanos y participación ciudadana; propiciando la concurrencia, complementariedad y subsidiaridad con las entidades territoriales de su jurisdicción y la Nación, coordinando esfuerzos con el sector público, privado y sociedad civil.

VISIÓN

En el año 2015 Nariño se consolida como un territorio de subregiones que integran la Sierra y la Costa de un Departamento morada de indígenas, afros y mestizos que avanzan en medio de las dificultades en la construcción colectiva de condiciones para el buen vivir, la paz y el Desarrollo Humano Sostenible. Un territorio cohesionado, integrado al país y con estrechos lazos de hermandad y amistad con el Ecuador y otros pueblos del mundo.

EJES ESTRATÉGICOS

Los siguientes son los ejes estratégicos del Plan Departamental de Desarrollo: 1) Nariño Seguro y en Convivencia; 2) Nariño Solidario, Incluyente y Generador de Condiciones Para el Buen Vivir; 3) Nariño Productivo y Competitivo; 4) Nariño

Sostenible; 5) Nariño Cultural y Deportivo; 6) Nariño Gobernable; 7) Nariño Unido, Integrado al País y en Hermandad con el Ecuador y otros pueblos en el Mundo.

3. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

GENERAL

- ✦ Implementar estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en procura de alcanzar una gestión administrativa eficiente y transparente enmarcada en los principios que orientan el quehacer público.

ESPECÍFICOS

- ✦ Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, control y seguimiento
- ✦ Definir y determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad
- ✦ Establecer mecanismos y estrategias de rendición de cuentas
- ✦ Definir las acciones necesarias para mejorar y optimizar la atención al ciudadano

ALCANCE

- ✦ Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias la Gobernación de Nariño.

4. FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en la siguiente normatividad, la Gobernación de Nariño adoptará e implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- ✦ Constitución Política de Colombia.
- ✦ Ley 80 de 1993 (Contratación Estatal)
- ✦ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✦ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)
- ✦ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario)
- ✦ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- ✦ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos)
- ✦ Ley 1437 de 2011 (Nuevo Código Contencioso Administrativo).
- ✦ Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción)
- ✦ Decreto 2641 de 2011 (Por cual se reglamenta el estatuto anticorrupción)
- ✦ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2013

Como se menciona anteriormente y de acuerdo con lo establecido en artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, y al Decreto 2641 de 2012, en cual se señalan los estándares y la metodología para diseñar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Gobernación de Nariño ha estructurado el presente plan teniendo en cuenta aspectos de tipo preventivo para el control de la gestión, los cuales se encuentran encaminados a ejercer transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y al fomento de la participación y atención del ciudadano. Este será revisado y ajustado anualmente y está conformado por cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

- I. Primer Componente:** Política de Administración y Mapa De Riesgos De Corrupción
- II. Segundo Componente:** Estrategia Anti trámites.
- III. Tercer Componente:** Rendición De Cuentas
- IV. Cuarto Componente:** Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano Estándares Para La Atención De Peticiones, Quejas y Reclamos.

5.1 PRIMER COMPONENTE: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

✚ POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Gobernación de Nariño, como institución pública y comprometida con el desarrollo regional, implementará una política de administración de riesgos que tendrá como propósito el orientar acciones que permitan controlar los posibles actos de corrupción que puedan afectar la transparencia y concurrencia al interior de los procesos institucionales. A través de la identificación, evaluación, y seguimiento de los riesgos, se ejercerán acciones concretas para mitigarlos, adoptando una cultura de transparencia y legalidad, la cual establecerá la práctica de los principios contenidos en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad.

✚ LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- La competencia para liderar el proceso de identificación y levantamiento del mapa de riesgos de corrupción y su administración, será responsabilidad del Secretario y/o Jefe de cada dependencia, con el acompañamiento y coordinación de su equipo de trabajo.
- La Secretaria General, la Oficina de Control Interno y el Asesor de Despacho en temas de Modernización y Fortalecimiento Institucional, asesorarán el proceso de identificación de los riesgos institucionales de corrupción y con base en ellos, realizarán recomendaciones preventivas y/o correctivas con los responsables de los procesos.
- La Oficina de Control Interno debe hacer seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas y recomendar mejoras.

- La Oficina de Control Interno verificara que en la entidad se implementen políticas de la Administración del Riesgo de Corrupción y se implementen mecanismos reales para mitigarlos.
- Sin perjuicio de lo anterior la responsabilidad de la implementación y vigilancia de la aplicación y efectividad de las acciones establecidas para el tratamiento de los riesgos, estará a cargo del nivel directivo de Gobernación de Nariño.
- Debido a la dinámica en que se desenvuelve la corrupción, se realizará el monitoreo del mapa de riesgos de corrupción, al menos tres veces al año (mayo 30, septiembre 30 y diciembre 31), generando el informe de autoevaluación, el cual deberá ser socializado a la totalidad de los servidores públicos de cada de las dependencias y remitido a la Oficina de Control Interno, junto con las actas de la socialización, en cumplimiento del procedimiento establecido; así mismo,, y en caso de ser necesario, realizará lo ajustes al mapa de riesgos con las recomendaciones.

✚ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La definición del mapa riesgos de corrupción en la Gobernación de Nariño, se realizará utilizando la metodología definida en el Decreto 2641 de 2012, en la que se efectuó análisis de los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos en cada una de las dependencias. En la matriz de riegos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

(Se Anexa Mapa Riesgos de Corrupción)

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

De acuerdo con el inventario de trámites de la Gobernación de Nariño el cual fue realizado en el año 2012, se identificaron 86 trámites registrados en SUIT (Sistema Único de Información de Trámites). De los cuales, 31 se encuentran en estado “Publicado”, es decir legalmente aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. En cada uno de ellos se identifica los pasos, costos y procedimientos que se deben realizar. Igualmente, estos se encuentran publicados en la sección de TRAMITES Y SERVICIOS del portal Web de la Gobernación de Nariño.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identificaron aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, arrojando como resultado (2) trámites, para los cuales se aplica la estrategia de racionalización, así:

1. Para el trámite “Reconocimiento y registro de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado del Departamento de Nariño”, se establece automatización con base en herramientas tecnológicas, convirtiendo este trámite presencial, en un trámite totalmente en línea.
2. Para el trámite “Impuesto sobre vehículos automotores en el Departamento de Nariño”, se proyecta para el 2013 la estructuración del procedimiento para convertir este trámite presencial, a totalmente en línea, de acuerdo los pliegos de condiciones contenidas en la licitación pública 010-2012, “Prestación de servicios, bajo modalidad de outsourcing, para la sistematización integral de los impuestos de registro y sobre vehículos automotores para el Departamento Nariño”
3. Para el 2013, se proyecta la revisión de los tramites presenciales actualmente aprobados en el SUIT, por la parte del Comité GELT, la cual se llevara a cabo en el mes de Junio de 2013, con el fin de estudiar la viabilidad de que pueden ser susceptibles a su racionalización.

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

a. Objetivo

Generar espacios de diálogo entre la Administración Departamental y la ciudadanía, con el fin de presentar informe de la gestión y resultados, de las competencias y compromisos de la entidad, como también de los avances y dificultades presentados en el ejecución de los proyectos. Así mismo, se pretende mejorar la confianza en las instituciones del orden departamental y lograr una mayor legitimidad de la administración.

b. Normatividad

- ✦ Ley 489 de 1998, artículo 33: Audiencias Públicas. “Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas o programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos”.
- ✦ Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario.
- ✦ Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
- ✦ Documento CONPES 3654 de 2.010. Lineamientos de la política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

c. Contenido del informe de la Rendición de Cuentas

- ✦ Informe general de gestión
- ✦ Informe financiero y administrativo
- ✦ Informe de gestión y ejecución de: Contrato Plan, Plan de Aguas y Regalías.

d. Audiencias públicas

Tal como se ha establecido en el Plan Departamental de Desarrollo, se realizarán dos eventos públicos de rendición de cuentas del nivel central por vigencia, durante el segundo y cuarto trimestre del año. La temática será la misma relacionada en el contenido de rendición de cuentas.

e. Informes sectoriales y poblacionales

Durante el último trimestre de la vigencia se realizarán informes sectoriales y poblacionales de la siguiente manera:

- ✦ Salud
- ✦ Educación
- ✦ Grupos poblacionales: Mujer y Jóvenes
- ✦ Víctimas
- ✦ Desplazados

f. Contenido de los informes sectoriales y poblacionales

- ✦ Informe de gestión
- ✦ Gestión y ejecución de principales programas y proyectos

g. Preparación de la audiencia pública

✦ Convocatoria

Se realizará una amplia convocatoria a través de la portal Web de la Gobernación de Nariño y la utilización de medios masivos de comunicación para invitar a la ciudadanía, organizaciones sociales, gremios, ONGs, universidades, Consejo Departamental de Planeación, grupos poblacionales, representantes sectoriales, líderes cívicos, etc. con 10 días de anticipación, dando a conocer los temas sobre los cuales se va a tratar en la rendición de cuentas, el lugar y la hora de realización del evento.

Se invitara a los organismos y personas interesadas en participar, a inscribirse por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico : contactenos@narino.gov.co
- Línea telefónica 018000949898
- Portal web: www.narino.gov.co

✚ **Entrega previa a la ciudadanía del documento resumen de Rendición de Cuentas**

Para lograr una participación organizada de los actores sociales, con 20 días de anticipación a la fecha de la rendición de cuentas se publicará en la portal web de la Gobernación el informe de gestión.

✚ **Sitio de la Rendición de cuentas**

Las audiencias de Rendición de cuentas se realizarán en sitios de libre acceso a toda la comunidad y a los actores invitados. El lugar de reunión se dará a conocer con debida anticipación a través de los medios de información de la entidad.

✚ **Tiempo razonable**

En la misma entrega del documento resumen de la rendición de cuentas, se presentará a través de la página de Internet de la Gobernación y por la Intranet la metodología del evento y los tiempos de duración de cada intervención.

✚ **Logística del evento**

La Secretaría General en coordinación con Protocolo y la Oficina de Prensa, organizará todos los aspectos logísticos del evento, lugar, agenda, invitaciones, cubrimiento periodístico, entre otros.

h. Realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas:

✚ **Presentación del informe por parte del Señor Gobernador**

El Señor Gobernador realiza la apertura con la intervención central presentando el informe, seguido de un espacio de comentarios de parte de organizaciones de la sociedad civil, continuando con preguntas y/o comentarios de la comunidad para concluir con las respuestas del señor Gobernador.

✚ **Reglas de procedimiento**

Agenda: Será publicada 20 días antes de la rendición de cuentas, por la página de Internet, la Intranet, por programa institucional de televisión y el programa de radio institucional de la Gobernación de Nariño.

Tiempo delimitado de las intervenciones: Se publicaran con la agenda. Para garantizar el orden se designará un moderador, el cual estará encargado de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones

Preguntas y propuestas del público en general: Las inscripciones de preguntas y/o propuestas se deben realizar hasta ocho (8) días antes del evento, en los siguientes medios:

- Pagina web de la gobernación: www.narino.gov.co
- Correo electrónico contactenos@narino.gov.co

En la Rendición de Cuentas se dará espacio para la intervención de las organizaciones o personas previamente inscritas.

✚ **Evaluación de la ciudadanía de la Rendición de Cuentas**

Se elaborará una encuesta escrita para que los asistentes la diligencien de manera voluntaria y anónima, con el fin de que la Secretaría de Planeación Departamental, evalúe el informe y la metodología utilizada.

✚ **Estrategias de comunicación**

En la portal web de la Gobernación de Nariño se abrirá un espacio para informar lo relacionado con la Rendición de Cuentas

- Veinte días antes se publicarán: El informe de gestión, las reglas de juego, la agenda, la metodología del evento y los tiempos.
- Se publicarán los comentarios de las organizaciones invitadas.
- Se publicará la evaluación.

Durante todo el año se publicarán actividades, informes y eventos que servirán para alimentar este proceso:

- Boletines continuos de gestión.
- Presentación de asuntos relevantes de gestión por parte del Señor Gobernador y Secretarios del Despacho a través de la página web y los programas institucionales de radio y televisión.

✚ Evaluación al interior de la Administración de la Rendición de Cuentas

La Administración Departamental en Consejo de Gobierno ampliado evaluará el ejercicio de rendición de cuentas con el fin de ajustar la metodología, generar aprendizaje y mejorar la gestión.

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la política nacional de servicio al ciudadano. El comité de gobierno en línea y anti-trámites del departamento creado mediante resolución 1203 de 2011 será la instancia encargada de avanzar en la implementación de mecanismos de atención al ciudadano contenidos en el presente plan, con el acompañamiento de la Secretaria General.

En este sentido, y con el fin de mejorar la interacción de la administración departamental con la ciudadanía, y optimizar la satisfacción y percepción de los servicios prestados e incrementar el nivel de compromiso del ciudadano con sus obligaciones y con su responsabilidad social, la Gobernación de Nariño ha dispuesto los siguientes canales y protocolos de interacción y atención con la ciudadanía:

6.4.1 PROTOCOLOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

+ DEFINICION Y FINALIDAD:

El Documento para el proceso de atención al ciudadano, se concibe como un documento guía establecido para todos los servidores públicos y contratistas de la Gobernación de Nariño, comprometidos con la atención oportuna y de calidad a los ciudadanos o también a los clientes internos de la Entidad, describiendo de esta manera los protocolos de atención que deben ser adoptados y tendrán aplicación permanente 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 PQRS.

La oportuna y correcta aplicación de estos protocolos proyectará beneficios para la Gobernación de Nariño entre los que se encuentran:

- Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas de los ciudadanos
- Comunicación de las necesidades y las expectativas del ciudadano a toda la Gobernación.
- Medición de la satisfacción del cliente para actuar con base en datos y estadísticas reales.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas oportunas.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mayor participación y vinculación activa del ciudadano en la solución de las propias necesidades

✚ PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Para la atención personalizada, la Gobernación de Nariño, cuenta con un espacio destinado para la atención de PQRS, y en la cual se establece el siguiente protocolo de atención.

- Hacer contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se acerque a alguna de las dependencias y/o oficina
- Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean los que intervengan, por Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero
- Usar toda la información que se tenga disponible para resolver los inconvenientes o inquietudes que se presenten.

- Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Gobernación de Nariño para resolver la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o radicación de documentos.
- Realizar seguimiento de la información hasta que se emita una respuesta oportuna al ciudadano.

✚ **PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA LINEA GRATUITA**

La Línea Gratuita **01 8000 94 98 98** de la Gobernación del Departamento de Nariño, estará en funcionamiento de lunes a viernes, en los horarios 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm, exceptuando días festivos. Esta Línea recibe, de manera gratuita, llamadas nacionales e internacionales de teléfonos fijos o celulares y tiene el propósito de brindar información clara sobre la Gobernación de Nariño.

Igualmente recepciona solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, las cuales son ingresadas en un aplicativo dispuesto para tal fin, y son direccionadas a la dependencia o funcionario involucrado en el proceso. Existe en la actualidad un protocolo de atención que permite una buena atención telefónica en la Gobernación de Nariño.

✚ **ATENCIÓN VIRTUAL**

Con base en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones se hace necesario tener pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Gobernación de Nariño para brindar información, acercarse a la comunidad, como mecanismo eficiente y reservado.

La Gobernación de Nariño cuenta varios canales virtuales para la interacción con el ciudadano, los cuales se relacionan a continuación:

- **Portal Web:** A través de www.narino.gov.co. La Gobernación de Nariño, implemento su nueva plataforma web el 1 de Enero de 2013, con el fin de mejorar la identidad visual y cumplir con los requerimientos de Gobierno en Línea. Creando de esta manera secciones para la publicación de PLANES, PROGRAMAS Y

PROYECTOS, TRAMITES Y SERVICIOS, además de mejorar organización de NORMATIVIDAD, entre otros.

- **Urna Virtual:** Sección en el portal web, que constituye una ventana de comunicación permanente entre el Gobierno Departamental y la Ciudadanía, de participación efectiva, a través de la cual se puede: a). Denunciar las actuaciones de los funcionarios públicos y/o contratistas al servicio del Departamento, que en forma directa o indirecta, cometen irregularidades que atentan contra el buen servicio y/o contra los recursos del Tesoro público; b) Contribuir al mejoramiento del quehacer público a través de sugerencias o recomendaciones.
- **PQRS Virtual:** Sección en portal web, en la que los ciudadanos tienen acceso al sistema de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual se encuentra diseñado para recibir, tramitar, administrar y responder a los requerimientos. Funciona en un ambiente Web, moderno y de fácil navegación, que permite la interacción eficaz entre el Ciudadano y la Administración Departamental.
- **Correo electrónico:** contactenos@narino.gov.co. Además se cuenta en la sección de información organizacional, con los correos institucionales de las diferentes dependencias, para lograr la interacción directamente con ellas.
- Actualmente la Gobernación de Nariño, trabaja en el diseño de la plataforma y el procedimiento que habilitará los servicios de CHATS y FOROS para incrementar los mecanismos de atención e interacción con la ciudadanía. En el momento se tienen diseñados los TÉRMINOS DE USO, y se pretende su puesta en marcha en el mes de Agosto de 2013.
- El aplicativo de correspondencia, permite al ciudadano radicar cualquier documento, vía web o de forma presencial, permitiendo el obtener un número de radicado y realizar seguimiento al mismo en tiempo real , obteniendo respuesta oportuna. Para la Gobernación es un mecanismo de seguimiento y control, que clasifica la documentación por dependencias, jefes y funcionario, midiendo tiempos de respuesta, emitiendo estadísticas de los documentos mas radicados, las dependencias más eficientes, el tipo de empresas o personas que realizan

solicitudes a la Gobernación en determinado tiempo, entre otros. El proceso de implementación de este aplicativo empezara en el mes de Julio de 2013.

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

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral V de la metodología dispuesta para construir el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la Secretaria de Planeación, es la encargada de consolidar dicho Plan anualmente, facilitando la elaboración del mismo, con las dependencias competentes, y siendo la oficina de Control interno la responsable de su seguimiento y control.

El presente documento socializado ante los miembros del Consejo de Gobierno de la Gobernación de Nariño, en sesión del 30 de abril de 2013. Sera ajustado contantemente de acuerdo a las revisiones realizadas y a los cambios que sean pertinentes.

El proceso de socialización con los funcionarios y personal de apoyo de la entidad será realizado en los meses de mayo a junio de 2013. Sin embargo se deja constancia que en la construcción del presente documento participaron activamente todos los miembros de la organización.

RAÚL DELGADO GUERRERO
Gobernador de Nariño

Preparó y Proyecto: Andrés Zúñiga Solarte – Asesor de Despacho Catalina Zambrano Carlosama – Secretaria General Fernando Andrade - Contratista SG	Aprobó: Consejo de Gobierno	Fecha de Elaboración: Abril de 2012
		Versión 1 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano