

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					Monitoreo 1er corte		Primer Seguimiento OCIG
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades realizadas	% de Avance	Observaciones
	Actividad 1.1.: Divulgar la política de Administración del Riesgo.	100% de los funcionarios conocen la política de Administración del Riesgo	Secretaría Planeación Equipo MIPG	Febrero a Diciembre de 2020	Tarea por desarrollarse en los proximos meses.	0	Dar inicio a las acciones pertinentes para poder cumplir con la meta establecida y socializar a todos los funcionarios, la política de Administración del Riesgo.
	Actividad 1.2. Establecer estrategias para desarrollar la política de Administración del Riesgo	Política de Administración del riesgo desarrollada	Equipo MIPG	Febrero a Diciembre de 2020	El cumplimiento de la actividad esta contemplada en el contrato de consultoría con la empresa Gestión Total, el cual se suspendió por la emergencia de COVID-19 y en el mes de mayo se tiene establecido el reinicio del contrato 2523-2019 y ahí se formulara y o ajustara la política de riesgos para la entidad.	10	Gestiona las acciones pertinentes a que haya lugar con el objeto de dar cumplimiento a la meta establecida..
<b>Subcomponente 2: Actualización del mapa de Riesgos de Corrupción.</b>	Actividad 2.1.: Revisión y actualización de los riesgos de corrupción en la Gobernación de Nariño de acuerdo al contexto estratégico	Mapa de Riesgos Revisado y actualizado con todas las dependencias, según sea necesario	Secretaría Planeación, responsables de MIPG líderes de los procesos de todas las dependencias.	Febrero a Diciembre de 2020	Para el cumplimiento de la presente actividad es necesario contar con la política actualizada de riesgos. De igual manera el equipo MIPG viene adelantado acompañamientos a todas las dependencias para ajustar o documentar inicialmente los procesos y procedimientos de la entidad.	10	Continuar realizando las actividades relacionadas con la actualización del Mapa de Riesgos, con el objeto de dar cumplimiento a la meta establecida..
<b>Subcomponente 3: Consulta y Divulgación</b>	Actividad 3.1.: Divulgación y Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Divulgación del mapa de riesgos de la entidad en la página web de la Gobernación de Nariño.	Secretaría de Planeación	Publicación Enero 31 de 2020	Se publico el 31 de enero en la pagina web de la Gobernación de Nariño	33	Se recomienda a Planeación Departamental programar campañas de socialización, duranate cada cuatrimestre, con el objeto de que el monitoreo que realizan las dependencias sea más eficiente.
		Socialización del mapa de riesgos en cada dependencia y sobre el estado de avance del mismo cada 4 meses.	Responsables en las dependencias	Febrero a Diciembre de 2020	Las dependencias socializaron durante el mes de abril el cumplimiento de avance de las acciones que se llevan a cabo para detener la corrupción y se levanto acta	33	Se recomienda a Planeación gestionar ante las dependencias el cumplimiento de la normatividad vigente.
<b>Subcomponente 4: Monitoreo y revisión</b>	Actividad 4.1.: Monitoreo a los riesgos de corrupción	Monitoreo cuatrimestrales a las actividades para mitigar los riesgos de corrupción	todas las dependencias y consolidación por Secretaría de Planeación	Abril 30,	Monitoreo primer corte realizado por las diferentes dependencias y consolidado a 30 de abril.	33	De acuerdo a la información suministrada por Planeación Departamental, quien lidera este proceso, los Directivos de las diferentes dependencias de la Administración Departamental, reportaron el respectivo monitoreo a los riesgos de corrupción en cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente a excepción de las Srías. de
				Agosto 30 y Diciembre 30 de 2020			
	Actividad 4.2: Seguimiento al monitoreo del mapa de corrupción	Seguimiento y verificación al mapa de corrupción cada cuatro meses	Control Interno de Gestión	Los primeros 15 días hábiles de los meses de mayo, Septiembre de 2020 y enero de 2021	Se realizara el primer seguimiento y verificación durante los siguientes 15 días hábiles del mes de mayo.		Se viene dando cumplimiento a la normatividad vigente y a la meta establecida.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES					Monitoreo 1er corte		Primer Seguimiento OCIG
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha de Seguimiento	4/30/2020	Observaciones
					Actividades realizadas	% de Avance	
Subcomponente 1: Identificación de Tramites	Actividad 1.1: Seguimiento del estado del SUIT	Avanzar en el registro y la inscripción del 80% de los trámites a 31 de diciembre de 2020.	Subsecretaría de Asistencia Técnica y usuarios	De Febrero a Diciembre 2020	Según reporte del DAFP, a través del aplicativo SUIT, el estado de los trámites a 29 de abril es el siguiente: Inscritos 55 es decir el 70% (de 63 inscritos que es la meta), sin gestion 3, en creación 11, con tareas pendientes 10 y enviados a revisión 0.	15	Se recomienda a la Subsecretaría de Asistencia Técnica, se continúe con la revisión y gestión ante las diferentes dependencias el seguimiento al estado actual del SUIT, con el objeto de dar cumplimiento a la meta establecida y a la normatividad vigente al respecto.
	Actividad 1.2: Consulta de trámites y servicios	Mantener el acceso en la página web de la Gobernación de Nariño que facilite el conocimiento de la de la ciudadanía interesada con relación a los trámites de la entidad, manteniendo una descripción de cada uno de ellos y la forma de acceso con base en la información que brinden las dependencias responsables, la cual debe entregarse a la secretaria TICs.	Subsecretaría de Asistencia Técnica de Planeación, entices y secretaria TICs.	De Febrero a Diciembre 2020	Aunque la página web se encuentra en procesos de actualización, se mantiene la información de los trámites de la entidad hasta el momento habilitados, y para la visualización de los demás tramites se direccionan desde la plataforma nacional SUIT	20	Se recomienda al Administrador SUIT, en coordinación con los enlaces de cada una de las dependencias responsables, enviar a la Secretaria TICs, los trámites que se encuentran inscritos en el SUIT, para que el funcionario encargado, pueda cargar la información y mantener actualizada la página de la Gobernación, con el propósito de facilitarle a la ciudadanía interesada en los diferentes trámites que se realizan en la entidad, con la descripción de cada uno de ellos y la forma de acceso a los mismos.
	Actividad 1.3: Actualización de los requisitos e información de los trámites inscritos en el SUIT	Tramites actualizados en el SUIT cuando esto sea necesario.	Subsecretaría de Asistencia Técnica de Planeación y usuarios	De Febrero a Diciembre 2020	Según reporte de los enlaces no se han realizado actualizaciones a tramites por cuanto la normatividad sigue vigente	33	Recomendar por parte de la Subsecretaría de Asistencia Técnica a las dependencias encargadas de Registrar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario (OPAs) en el SUIT, lo realicen de manera diligente, con el objeto de mejorar el indicador de avance en el 100% de inscripción de los trámites en el SUIT y así dar cumplimiento a la normatividad vigente.
	Actividad 1.4: realizar un inventario de Trámites.	Realizar un inventario de los trámites que existen en la Gobernación indicando el Nombre, Dependencia, Descripción y Normatividad con el propósito de hacer seguimiento en la inscripción de los trámites y presentar información al Comité de Antitramites y de Gobierno en Línea para toma de decisiones.	Subsecretaría de Asistencia Técnica y usuarios	Marzo, Julio y Noviembre de 2020	Se esta adelantando el proceso de inventario	10	Se recomienda agilizar las gestiones con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
Subcomponente 2: Priorización de tramites a racionalizar	Actividad 2.1: Realizar las actividades requeridas para determinar la frecuencia de la utilización del servicio de trámites realizados por la ciudadanía, con el fin de determinar las mejoras y garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Registrar datos de operación de los trámites inscritos	Subsecretaría de Asistencia Técnica y usuarios.	De Febrero a Mayo de 2020	No se esta realizando este registro por parte de los usuarios a pesar de haberse dado las instrucciones en las capacitaciones realizadas	0	No se presentan avances, por lo tanto el Administrador SUIT, deben realizar y utilizar estrategias más efectivas para agilizar los procedimientos necesarios con los enlaces de las diferentes secretarías y poder lograr la meta propuesta en forma oportuna.
Subcomponente 3: Racionalización de trámites	Actividad 3.1: Identificar los trámites a racionalizar en las áreas misional y registrarlos en el SUIT a 31 de diciembre de 2020	Tramites racionalizados	Usuarios	De Mayo a Diciembre de 2020	Actividad programada a partir de mayo según cronograma		Se recomienda al Administrador del SUIT, asesorar a los responsables de la identificación de los trámites, con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
	Actividad 3.2: Realizar el monitoreo	Tramites monitoreados	Subsecretaría de Asistencia Técnica - Usuarios	De Febrero a Mayo de 2020	No se ha realizado monitoreo	0	Se recomienda agilizar las gestiones con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
	Actividad 3.3: Crear el Usuario de Control Interno, para seguimiento	Usuario Creado	Subsecretaría de Asistencia Técnica	De Febrero a Mayo de 2020	No se ha creado usuario a control interno de Gestion	0	Gestionar lo pertinente al usuaario OCIG.
	Actividad 3.4: Realizar el Seguimiento a la estrategia de Racionalización	Seguimiento realizado por el usuario de control interno	Usuario de Control Interno	De Mayo a Diciembre de 2020	Actividad programada a partir de mayo según cronograma		Se, está dando cumplimiento por parte de la OCIG.
						33	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					Monitoreo 1er corte		Primer Seguimiento OCIG	
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha de Seguimiento	4/30/2020	Observaciones	
					Actividades realizadas	% de Avance		
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actividad 1.1: Conformar el equipo de Rendición de Cuentas	Equipo de Rendición de Cuentas conformado.	Despacho del Gobernador.	Eta de APRESTAMIENTO: De Febrero a Abril de 2020			No se registran las actividades realizadas para dar cumplimiento a la meta establecida.	
	Actividad 1.2: Capacitar al equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de Rendición de Cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Información que incluya: 1). Gestión y producción de información institucional asociada a los objetivos de desarrollo sostenible ODS y derechos humanos DDHH 2) Lenguaje Claro	Equipo MIPG	Eta de APRESTAMIENTO : De Febrero a Abril de 2020	Actividad en espera a la definición de las personas que conformaran el equipo para liderar el proceso de Redición de Cuentas.		0%	Se recomienda agilizar las acciones pertinentes con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
	Actividad 1.3: caracterizar los grupos de Valor.	Documento de caracterización que identifique: 1. Las principales demandas, necesidades o preferencias de la información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2). Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor	Equipo MIPG	Eta de APRESTAMIENTO: De Febrero a Abril de 2020	El cumplimiento de la actividad esta contemplada en el contrato de consultoría con la empresa Gestión Total, el cual se suspendió por la emergencia de COVID-19 y en el mes de mayo se tiene establecido el reinicio del contrato 2523-2019 y ahí se formulara y o ajustara la política de riesgos para la entidad.		10%	Se recomienda contignuar fortaleciendo los espacios y canales institucionales de rendición de cuentas que permitan el acercamiento con la comunidad en general.
	Actividad 1.4: Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2020	Asociar Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Garantía de Derechos	Subsecretaria de economía regional de Planeación Departamental – Equipo.MIPG	Eta de DISEÑO : De Febrero a Abril de 2020	Actividad que viene cumpliendose en la Formulación del plan Desarrollo Departamental		80%	Se viene dando cumplimiento a la meta establecida.
	Actividad 1.5: Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del Plan Institucional, para priorizar la información que se producirá de manera permanente. Lo anterior, a partir de los resultados de la caracterización o cualquier otro mecanismo.	Temas de interés de los grupos de valor que se priorizan en los ejercicios de Rendición de Cuentas.	Equipo MIPG – Equipo de Comunicaciones y Prensa	Eta de DISEÑO : De Febrero a Abril de 2020	Actividad que se planificara y ejecutara una vez se cuente con la caracterización de los grupos de valor		0%	Se recomienda agilizar las acciones pertinentes con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
	Actividad 1.6: Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de dialogo definido en el cronograma.	Documento con roles y responsables del procedimiento de adecuación, producción y divulgación de información por cada espacio de dialogo	Equipo MIPG – Subsecretaria de Economía Regional de Planeación Departamental	Eta de DISEÑO: De Febrero a Abril de 2020	Actividad en espera a la definición de las personas que conformaran el equipo de la Redición de Cuentas		10%	
	Actividad 1.7: Producir la información sobre la Gestión (presupuesto, contratación, etc.) sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de Valor de acuerdo con cada uno de los espacios de dialogo establecidos en el cronograma.	Producir la información para cada espacio de acuerdo a los temas de interés priorizados	Todas las dependencias	Eta de PREPARACION: De Febrero a Diciembre de 2020				
	Actividad 1.8: Producir la información sobre la gestión global o general de la entidad (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos, que se presentará en los espacios de dialogo definidos en el cronograma.	Producir la información (incluyendo el resultado de los espacios de participación desarrollados)	Todas las dependencias	Eta de PREPARACION: De Febrero a Diciembre de 2020				
Subcomponente 2: Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	Actividad 2.1: Caracterizar los grupos de valor	Documento de caracterización que identifique: 1) Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor para desarrollar los espacios de dialogo.	Equipo MIPG – Secretarias Involucradas	Eta de APRESTAMIENTO: De Febrero a Abril de 2020				
	Actividad 2.2: Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Acciones de capacitación que fortalezcan las capacidades para el dialogo.	Equipo MIPG – Secretarias Involucradas	Eta de APRESTAMIENTO: De Febrero a Abril de 2020	Actividad en espera a la definición de las personas que conformaran el equipo de la Redición de Cuentas		5%	
	Actividad 2.3: Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de dialogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	Cronograma publicado que defina los espacios de dialogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.	Equipo MIPG – Secretarias Involucradas	Eta de DISEÑO: De Febrero a Abril de 2020				
	Actividad 2.4: Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de dialogo en la rendición de cuentas.	Documento con la definición de: ANTES - Forma en que se convocará o promocionará la participación de los grupos de valor atendiendo a la claridad y alcance del objetivo de cada espacio de rendición de cuentas. - Procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información que contextualizará el dialogo y el alcance de cada espacio de dialogo definido en el cronograma. - Definición del paso a paso por cada espacio de dialogo. DURANTE - Roles y responsables para implementar los espacios de dialogo. - Reglas de juego que garanticen la participación de los grupos de valor y el cumplimiento del objetivo de cada espacio de dialogo en la rendición de cuentas. - Forma como se documentarán los resultados del espacio de rendición de cuentas. (incluye procesos de evaluación de la ciudadanía) DESPUES - Forma como se informarán los resultados de los compromisos adquiridos con los asistentes para el seguimiento y control ciudadano	Equipo MIPG, Subsecretaria de Economía Regional, Secretarias involucradas, Equipo de Comunicaciones y Prensa.	Eta de PREPRACION: De Febrero a Diciembre de 2020	en alistamiento para la formulación del procedimiento interno para la ruta de los espacios de dialogo		10%	Se recomienda continuar con las actividades por medio de las cuales la Administración Departamental viene generando los espacios para el dialogo.
	Actividad 2.5: Implementar los espacios de dialogo	Diálogos implementados	Equipo MIPG, Comunicaciones y Prensa, Dependencias Involucradas	Eta de EJECUCION: De Febrero a Abril de 2020	Actualmente se viene adelantando el ajuste de la planificación y estrategia en lo concerniente a la rendición de cuentas, toda vez que el nuevo contexto requiere un modelo diferente para llevar a cabo dicha actividad.		10%	Se recomienda contignuar fortaleciendo los espacios y canales institucionales de rendición de cuentas que permitan el acercamiento con la comunidad en general.

Subcomponente 3: Responsabilidad.	Actividad 3.1.: Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas	Equipo MIPG, Equipo Comunicaciones y Dependencias Involucradas	Etapas de PREPARACION: De Febrero a Diciembre 2020	Para el cumplimiento de la actividad es necesario contar con los grupos de valor identificados.	5%	Se recomienda agilizar las acciones pertinentes con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta
	Actividad 3.2: Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.	Equipo MIPG, Equipo Comunicaciones y Dependencias Involucradas	Etapas de DISEÑO: De Febrero a Abril de 2020.	Actualmente se viene adelantando el ajuste de la planificación y estrategia en lo concerniente a la rendición de cuentas, toda vez que el nuevo contexto requiere un modelo diferente para llevar a cabo dicha actividad.	5%	
	Actividad 3.3: Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	Formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas	Equipo MIPG, Equipo Comunicaciones y Dependencias Involucradas, TICs	Etapas de DISEÑO: De Febrero a Abril de 2020	Actualmente se viene adelantando el ajuste de la planificación y estrategia en lo concerniente a la rendición de cuentas, toda vez que el nuevo contexto requiere un modelo diferente para llevar a cabo dicha actividad.	5%	
	Actividad 3.4: Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo	Producir información	Equipo MIPG, Comunicaciones y Dependencias Involucradas, TICs.	Etapas de PREPARACION Y EJECUCION: De Febrero a Diciembre de 2020	Actualmente se viene adelantando el ajuste de la planificación y estrategia en lo concerniente a la rendición de cuentas, toda vez que el nuevo contexto requiere un modelo diferente para llevar a cabo dicha actividad.	5%	
	Actividad 3.5: Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar: A. La estrategia. B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 1. Número de espacios de participación adelantados. 2. Grupos de valor involucrados. 3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas. 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas.	Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia y de los espacios de rendición de cuentas desarrollados	Equipo MIPG	Etapas de SEGUIMIENTO Y EVALUACION: De Febrero a Diciembre de 2020	Actualmente se viene adelantando el ajuste de la planificación y estrategia en lo concerniente a la rendición de cuentas, toda vez que el nuevo contexto requiere un modelo diferente para llevar a cabo dicha actividad.	5%	
	Actividad 3.6: Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	Plan de mejoramiento que se verá reflejado en el siguiente espacio y/o en la implementación de la estrategia para la siguiente vigencia	todas las Dependencias	Etapas de SEGUIMIENTO Y EVALUACION: De Febrero a Diciembre de 2020			
Actividad 3.7: Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	Control Interno de Gestión	Etapas de SEGUIMIENTO Y EVALUACION: De Febrero a Diciembre de 2020				

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					Monitoreo 1er corte		Primer Seguimiento OCIG
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades realizadas	4/30/2020 % de Avance	Observaciones
Subcomponente 1 : Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Actividad 1.1.: Supervisar los avances de la implementación de la plataforma web de gestión de documentos, PQRS, que permita el registro, consulta, control y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.	Implementación de un proceso de gestión de documentos, PQRS, que permita el registro, consulta, control y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.	Secretaria General	Diciembre de 2020	Se a realizado seguimietno al contrato 1366-19. Sin embargo se han presentado dos informes de seguimiento con observaciones al producto presentado por los contratistas.	5%	Se recomienda agilizar las acciones pertinentes con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
	Actividad 1.2 :Llevar a cabo en el Comité de Gestión y Desempeño, creado mediante acto administrativo 440/2018, el seguimiento al Plan del Servicio al Ciudadano y recomendaciones que se puedan presentar.	Comité desarrollado	Secretaria General	Junio de 2020	Se tiene adelantado el plan acción para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano la cual se presentará en el siguiente comité, para su aprobación.	10%	Ser viene dando cumplimiento a la meta establecida.
	Actividad 1.3 Identificar y gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades, para fortalecer la entrega de trámites, servicios e información	Fortalecimiento de trámites, servicios e información a través de alianzas o convenios	Secretaria General	Diciembre de 2020	Hasta el momento no se realizado ningun convenio instucional	0%	Realizar los trámites pertinentes para dar cumplimiento a la meta establecida.
Subcomponente 2 : Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1.: Mejorar en oportunidad y calidad, las respuestas a las PQRS'S	100% de respuestas atendidas oportunamente	Secretaria General	Febrero a Diciembre de 2020	Se viene adelantado el levantamiento de procedimientos de los diferentes canales de atención para mejorar la oportunidad de respuesta y su trasabilidad.	10%	Se recomienda agilizar el levantamiento de los procedimientos para que la ejecución de las difentes actividades por parte de los responsables, presenten mejoras continuas en el funcionamiento adecuado de la atención al ciudadano, con el objeto de cumplir con las exigencias de la normatividad vigente sobre la materia.
	Actividad 2.2.: Fortalecer los canales de atención al ciudadano (canal presencial, telefónico y virtual)	Incrementar la recepción de las PQRS por los medios de atención establecidos	Secretaria General	Febrero a Diciembre 2020	Se viene adelantando los estudios tecnicos junto con la Secretaría Tic, para la implementación de la planta telefónica fija para la sede central de la Gobernación de Nariño	10%	Se recomienda realizar el analisis sobre si los medios empleados para el contacto permanente con la ciudadanía es tenido en cuenta por estos y la frecuencia con la que se utiliza. Con el objeto de cumplir con la meta establecida.
	Actividad 2.3: Medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua	Diseñar una metodología para la medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan implementar la satisfacción del ciudadano.	Secretaría General	Diciembre de 2020	Se viene adelantado el levantamiento de procedimientos para la medición de la percepción del ciudadano.	10%	Se recomienda realizar un monitoreo por parte de Secretaría General donde se identifique la oportunidad de respuesta, por parte de las dependencias con mayor número de solicitudes, satisfacción de las respuestas a los peticionarios, entre otras.
Subcomponente 3 : Talento Humano	Actividad 3.1. : Servidores y demás colaboradores, capacitados en cultura del servicio y atención a PQRS.	Funcionarios capacitados en servicio de atención al ciudadano.	Secretaria General	Junio de 2020	Se espera realizar la primera capacitación en atención al ciudadano en el segundo trimestre del presente año.	0%	Se recomienda agilizar las acciones pertinentes con el objeto de dar cumplimiento a la meta propuesta.
	Actividad 3.3.: Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignación de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).	Cultura fortalecida	Secretaria General	Diciembre de 2020	Se implemento el sistema de registro de ingreso para funcionarios, contratistas y visitantes en la sede central de la Gobernación de Nariño.	50%	Continuar realizando los trámites pertinentes para dar cumplimiento a la meta establecida, teniendo en cuenta las disposiciones del COVID-2019.
Subcomponente 4 : Normativo y procedimental	Actividad 4.1.: Elaboración de informes sobre el estado de las PQRS'S recepcionadas.	Reportes semestral de las PQRS de las dependencias	Secretaría General	Junio y diciembre de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	El primer informe se lo debe presentar en el mes de junio de 2020
	Actividad 4.2 Revisar los procedimientos asociados a los trámites, para identificar la necesidad de racionalización u optimización de los mismos.	Revisión de procedimientos de tramites	Secretaría General	Abril de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	Dar inicio a las acciones pertinentes para poder cumplimiento a la meta establecida.
	Actividad 4.3 Realizar periódicamente la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Caracterización de ciudadanos definidos y priorizados por la Gobernación	Secretaría General	Diciembre de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	

Subcomponente 5 : Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 5.1: Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)	Contacto con los usuarios frecuentes a través de las cuentas de redes sociales.	Secretaria General, Oficina de Comunicaciones.	Febrero a diciembre de 2020	La oficina de comunicaciones es la encargada de la comunicación con la ciudadanía por estos medios.	50%	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el objeto de presentar una mejora acontinua y dar cumplimiento a la meta establecida.
	Actividad 5.2 De acuerdo al software de Atención al ciudadano, generar reportes de prevención y corrección para las PQRSD que estén próximas a vencerse.	Semaforización de PQRSD a funcionarios	Secretaria General	Junio de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	Dar inicio oportuno a las acciones pertinentes para poder cumplir con las metas establecidas.
	Actividad 5.3 Publicar información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.	Publicación realizada	Secretaria General	Abril y agosto de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	
	Actividad 5.4 Actualizar información sobre listado de trámites y servicios en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano	Publicación realizada	Secretaria General	Abril y agosto de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	
	Actividad 5.5 Actualizar información sobre el responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano	Publicación realizada	Secretaria General	Abril y agosto de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	
	Actividad 5.6 Actualizar información sobre el correo electrónico de contacto de la entidad, en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.	Publicación realizada	Secretaria General	Junio de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.					Monitoreo 1er corte		Primer Seguimiento OCIG
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha	Fecha de Seguimiento	4/30/2020	Observaciones
					Actividades realizadas	% de Avance	
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa.	Actividad 1.1: Fortalecer la estrategia de Gobierno digital de acuerdo con el análisis y actualización de los trámites y servicios en la plataforma SUIT	De acuerdo al % establecido por el ministerio de las TIC para las entidades territoriales.	Secretaría Planeación Secretaría TIC	Febrero a junio 2020	Se revisan los trámites y servicios que se encuentran registrados en la plataforma SUIT buscando la actualización del proceso y verificación de los trámites de ser susceptibles a ser digitales y de pago electrónico	15	Se recomienda fortalecer y agilizar lo pertinente a los trámites de servicio en línea, con el objeto de dar facilidad a la comunidad en la utilización de los mismos.
	Actividad 1.2: Actualización permanente del link de transparencia y acceso a la información pública en el portal de la Web.	Cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y decretos reglamentarios sobre acceso a la información	Asesor de Despacho, Secretaría TICs	De Febrero a junio de 2020	El link de transparencia se encuentra en proceso de actualización, verificando responsables de la información pero permanece publicado y se va actualizando	20	Realizar acciones de mejora continua, con el objeto de dar cumplimiento a la meta relacionada con la Ley de transparencia y demás normas vigentes.
	Se publicará el Inventario informático de hardware y software de la Gobernación de Nariño				El inventario informático de hardware y software se encuentra en proceso de actualización	20	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actividad 2.1.: Fortalecer en tiempo y eficacia, la Respuesta adecuada a las solicitudes de información que hacen a través de Atención al Ciudadano, de acuerdo al decreto 1081 de 2015, a través del sistema de gestión documental y atención al ciudadano	% de las solicitudes de información con respuesta adecuada y oportuna	Secretaría General Secretaría TIC apoyo técnico	Febrero a junio 2020	La Secretaría TIC realiza apoyo tecnológico		Fortalecer los procedimientos, orientados a permitir que el ciudadano solicite la información sobre las gestiones públicas desarrolladas en la Administración Departamental.
Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información.	Actividad 3.1. : Levantamiento del registro o inventario de activos de la información	inventario de Activos con apoyo de las dependencias	Secretaría General (Archivo Departamental)	Febrero a Diciembre de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	Dar cumplimiento a las acciones pertinentes para poder cumplir con las metas establecidas.
	Actividad 3.2.: Mediante acto administrativo, adoptar el registro de activos de la información, el índice de la información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y el programa de gestión documental.	Acto administrativo de adopción.	Secretaría General (Archivo Departamental)	Febrero a Diciembre de 2020	Hasta el momento no se realizado ninguna acción al respecto	0	
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Actividad 4.1.: Establecer el procedimiento para la divulgación de la información de la entidad en lenguaje comprensible y facilitando la consulta a toda los grupos poblacionales y ciudadanía en general y personas en situación de discapacidad.	información divulgada en formatos alternativos y comprensibles.	Oficina de comunicaciones, Secretaría TICs	Febrero a Diciembre de 2020.	La Secretaría TIC apoya a la Secretaría de equidad y genero en la implementación del lenguaje de señas para la página web, noticias, videos así como también los procesos más relevantes como los discursos del Gobernador del Departamento.	33	Realizar el respectivo seguimiento a la implementación de las acciones realizadas en los diferentes canales de información con el objeto de fortalecer los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad
Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Actividad 5.1.: Fortalecer las herramientas de Gobierno Abierto relacionadas con transparencia, participación y colaboración. Continuar Evaluando periódicamente el acceso a la información pública.	Informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información	Secretaría General, Secretaría TICs	Febrero a junio de 2020.	Las herramientas tecnológicas se encuentran en el portal institucional pero se evalúan para consolidarse en una sola herramienta	20	