

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

**Secretaría General
Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano.
Gobernación de Nariño**

Enero 2026| Versión 1

PROCESO ASOCIADO:
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN –
GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

DEPENDENCIA ASOCIADA:
SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE
RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: 28/01/2026 PÁGINA: 2 de 18
---	---	--

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo General.....	4
3. Objetivos Específicos.....	4
4. Alcance estratégico	4
5. Glosario	5
6. Normatividad asociada	6
7. Responsabilidades frente a la estrategia	7
8. Metodología para el establecimiento de la estrategia	9
9. Estrategia relacionamiento estado ciudadanía.....	11
9.1 Servicio al Ciudadano	11
9.2 Participación ciudadana en la gestión pública	14
9.2.1 Rendición de Cuentas	15
9.3 Simplificación, racionalización y estandarización de trámites	15
9.4 Gobierno digital	17
10. Referencias	18

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 3 de 18
---	---	---

1. Introducción

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

Esta Estrategia de Relacionamiento Estado–Ciudadanía se formula como un instrumento orientador que integra las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de Trámites y Gobierno Digital, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás entidades rectoras.

La estrategia busca consolidar un modelo de gestión centrado en la experiencia ciudadana, la inclusión, la innovación abierta, uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el lenguaje claro y el diálogo permanente, en coherencia con el enfoque territorial y diferencial del departamento de Nariño.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 4 de 18
---	---	---

2. Objetivo General

Fortalecer el relacionamiento entre la Gobernación de Nariño y la ciudadanía mediante la implementación articulada de políticas, procesos y herramientas que garanticen el acceso a la información, la calidad del servicio, la participación efectiva e incidente, la simplificación y racionalización de trámites y el uso estratégico de las tecnologías digitales.

3. Objetivos Específicos

- Garantizar el acceso oportuno, claro y transparente a la información pública.
- Mejorar la calidad y oportunidad de la atención al ciudadano en todos los canales institucionales.
- Promover la participación ciudadana incidente en la gestión pública y la rendición de cuentas.
- Simplificar, racionalizar, estandarizar trámites y procedimientos administrativos.
- Fortalecer el uso de herramientas digitales, para facilitar la interacción Estado-Ciudadanía.
- Implementar mecanismos de seguimiento y mejora continua del relacionamiento institucional.
-

4. Alcance estratégico

La presente estrategia es de aplicación transversal y compromete a todas las dependencias, procesos y servidores públicos de la Gobernación de Nariño que intervienen directa o indirectamente en la relación con la ciudadanía, incluyendo canales de atención, trámites, acceso a la información, participación ciudadana y servicios digitales en los siguientes aspectos: i) en las decisiones de la alta dirección relacionadas con la formulación de planes y la asignación de recursos, ii) en el cumplimiento de las funciones asignadas a cada servidor público, iii) en el desarrollo de políticas y metodologías de las áreas misionales, así como en las acciones estratégicas y transversales que apoyan procesos como talento humano, meritocracia, comunicaciones, tecnología, gestión contractual y defensa jurídica, iv) en la identificación de acciones en el Plan de Trabajo Institucional, y v) en la entrega y evaluación de la calidad en la prestación del servicio.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 5 de 18
---	---	---

5. Glosario

- **Botón de Transparencia:** Espacio virtual del portal web institucional que reúne en un solo sitio las obligaciones de publicidad, consulta y contacto con los grupos de valor contempladas en la política de transparencia y acceso a la información.
- **Ciudadanía / Grupos de valor:** Personas o colectivos que interactúan con la entidad para acceder a derechos, servicios o participar en la gestión pública.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **FURAG:** Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG es un cuestionario en línea para recolección de información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, el avance y la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- **Lenguaje claro:** Estilo de comunicación que facilita la comprensión, uso y acceso a la información pública.
- **Menú Participa:** Espacio virtual destacado en la página inicial del sitio web institucional dirigido a los grupos de valor, donde se dispone la información sobre los mecanismos que ofrece cada entidad pública para una participación efectiva.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **MURC:** Modelo Único de Rendición de cuentas. (caja de herramientas diseñada por el DAFP)
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites.
- **SIRECI:** Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes, es una herramienta mediante la cual los sujetos de vigilancia y control fiscal, en articulación con las entidades del nivel territorial, deben rendir cuentas e informes según la modalidad de rendición a la Contraloría General de la República, según resolución orgánica 6289 de 2011.
- **SGI:** Sistema de Gestión Institucional, herramienta de apoyo tecnológico para la formulación, ejecución y seguimiento de la planeación, riesgos e indicadores.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 6 de 18
---	---	---

6. Normatividad asociada

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1757 de 2015 - Participación Ciudadana.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Ley 2052 de 2020 – Relacionamiento Estado – Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG.
- Ley 850 de 2003 - Veedurías ciudadanas.
- Resolución 1519 de 2020 - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Lineamientos de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Normativa interna de la Gobernación de Nariño.
- Ley 2106 de 2019 – Simplificar y suprimir y reformar trámites procesos y procedimientos.
- Ley 2195 de 2022 – Medidas en materia de transparencia prevención y lucha contra la corrupción.
- Decreto 1122 de 2024 – Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Manual de Gobierno Digital - Implementación de la Política de Gobierno Digital
- Resolución 1519 de 2021 – Anexo 2 Lineamientos de servicios al ciudadano – Menú de atención y servicios a la ciudadanía.
- Guía DAFF versión 6 - Guía para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 230 de 2021 - Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 7 de 18
---	---	---

7. Responsabilidades frente a la estrategia

Las responsabilidades frente a la Estrategia de Relacionamiento Estado–Ciudadanía se encuentran definidas en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la Gobernación de Nariño (Decreto 463 de 2025), así como en el liderazgo de los procesos institucionales, sumado a la conformación y operación de los equipos de trabajo internos. Estas responsabilidades se desarrollan de manera articulada con las líneas de defensa establecidas en la Política de Control Interno, garantizando la adecuada gestión, seguimiento y mejora continua de la estrategia.

En este marco, la instancia responsable del Relacionamiento Estado–Ciudadanía tendrá a su cargo la coordinación, articulación y monitoreo de las acciones orientadas al fortalecimiento de la relación entre la Gobernación de Nariño y la ciudadanía, asegurando la coherencia entre las diferentes estrategias, políticas y procesos institucionales. Así mismo, las dependencias competentes serán responsables de la ejecución de las acciones definidas, en el ámbito de sus funciones misionales y de apoyo.

Línea de Defensa	Perfil	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer recursos para la implementación de la estrategia. Tomar acciones frente a los resultados institucionales, al desarrollo de la Estrategia y la Medición de la experiencia ciudadana.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Validar y comunicar las estrategias de Relación Estado Ciudadanías y asegurar su cumplimiento.
	Comité Institucional de Control Interno	Asegurar el cumplimiento del Sistema de Control Interno en la gestión, realizar seguimiento, validar y recomendar acciones para el cumplimiento de las estrategias de Relacionamiento Estado Ciudadano.
Primera y segunda línea	Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano	Coordinar el establecimiento de las estrategias de servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital. Promover el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento en la entidad.
	Líderes de proceso	Identificar las actividades requeridas para el desarrollo de la Estrategia Relación Estado Ciudadanías y sus políticas. Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de los instrumentos de medición de la experiencia ciudadana. Evaluar y hacer seguimiento a la prestación del servicio a través de las herramientas definidas al interior de la entidad.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 8 de 18
---	---	---

Línea de Defensa	Perfil	Función específica
	Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano	Hacer seguimiento y tomar acciones correctivas frente a las desviaciones de la estrategia y los planes asociados. Liderar la implementación de las políticas de Relación Estado Ciudadanías: servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital.
Tercera línea	Oficina de Control Internacional de Gestión	Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia. Recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas de relación Estado Ciudadanías.

El presente documento constituye un ejercicio de articulación para la operación institucional de la estrategia y no reemplaza ni desconoce los lineamientos, obligaciones y responsabilidades establecidos en la normatividad vigente, ni en las guías, metodologías y herramientas específicas que regulan cada uno de los componentes de la estrategia. En consecuencia, a continuación, se presentan las políticas que integran el relacionamiento Estado–Ciudadanía y la forma en que estas serán desarrolladas durante la vigencia 2026 en la Gobernación de Nariño.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 9 de 18
---	---	---

8. Metodología para el establecimiento de la estrategia

En el marco de la formulación del Plan de Trabajo Anual, la revisión de las estrategias y acciones institucionales orientadas al relacionamiento con la ciudadanía la Gobernación de Nariño la desarrolla a través de las siguientes actividades:

- 1. Revisión normativa y de lineamientos vigentes.**
Análisis de la normatividad, políticas, guías y lineamientos expedidos por la Gobernación de Nariño y entidades rectoras, relacionados con servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, acceso a la información, gobierno digital y transparencia, con el fin de asegurar la coherencia y actualización de la estrategia institucional.
- 2. Análisis de resultados de la vigencia anterior.**
Evaluación de los resultados, indicadores, productos y evidencias de las acciones ejecutadas en la vigencia anterior, incluyendo informes de PQRSD, rendición de cuentas, participación ciudadana, encuestas de satisfacción y mediciones de percepción ciudadana.
- 3. Diagnóstico de brechas y oportunidades de mejora.**
Identificación de brechas entre la situación actual y los lineamientos del MIPG (Versión 6), así como de oportunidades de fortalecimiento en los canales de atención, mecanismos de participación, calidad de la información y experiencia ciudadana.
- 4. Caracterización y priorización de ciudadanos y grupos de valor.**
Revisión y actualización de la caracterización de ciudadanos y grupos de valor, considerando variables sociodemográficas, territoriales, culturales y de acceso a servicios, para orientar de manera diferencial las acciones de la estrategia. Y hacer partícipes a los grupos de valor durante la etapa de formulación de la estrategia.
- 5. Definición y ajuste de objetivos y acciones estratégicas.**
Ajuste de los objetivos, líneas de acción y actividades de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando su alineación con el Plan de Desarrollo Departamental, el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Trabajo Anual.
- 6. Articulación interinstitucional e interna.**
Concertación con las dependencias responsables de la ejecución de las acciones, asegurando la articulación entre procesos misionales, de apoyo y estratégicos, así como la coherencia con las demás políticas del MIPG (Versión 6).
- 7. Definición de indicadores, responsables y recursos.**
Establecimiento de indicadores de gestión y resultado, responsables, cronogramas, así mismo de los recursos necesarios para la implementación y seguimiento de las acciones definidas.
- 8. Validación, aprobación y aplicación de la estrategia.**
Presentación de la estrategia ajustada ante las instancias de gobierno institucional, como el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su validación y adopción formal para su aplicación.
- 9. Seguimiento, evaluación y mejora continua.**
Implementación de mecanismos de seguimiento periódico, evaluación de resultados y adopción de acciones de mejora continua, garantizando la pertinencia, sostenibilidad y efectividad de la estrategia durante la vigencia.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 10 de 18
---	---	--



Fuente: Propio de la Gobernación de Nariño

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 11 de 18
---	---	--

9. Estrategia relacionamiento estado ciudadanía.

La Estrategia de Relacionamiento Estado–Ciudadanía de la Gobernación de Nariño constituye un instrumento orientador para fortalecer la interacción permanente, transparente y efectiva entre la administración departamental y las ciudadanías, en coherencia con los principios de participación, control social, acceso a la información pública y mejora continua de la gestión pública.

Esta estrategia integra de manera articulada las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6) relacionadas con el Servicio al Ciudadano, la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites y el Gobierno Digital, con el propósito de garantizar que la acción institucional responda a las necesidades, expectativas y derechos de las ciudadanías del departamento.

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

A partir de este enfoque, se establecen las actividades y compromisos específicos asociados a cada política que compone la estrategia, las cuales serán desarrolladas durante la vigencia correspondiente, en concordancia con el Plan de Trabajo Institucional y los lineamientos normativos vigentes, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al mejoramiento del desempeño institucional.

9.1 Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano se consolida como el eje operativo del relacionamiento Estado–Ciudadanía, orientado a garantizar una atención integral, oportuna, incluyente y de calidad.

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se orienta por los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 6), y se estructura a partir de cuatro componentes estratégicos: I) planeación y diagnóstico del servicio, II) fortalecimiento del talento humano, III) oferta institucional accesible y oportuna, y IV) evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana. Estos componentes permiten consolidar una atención centrada en el ciudadano, orientada a la mejora continua y al fortalecimiento de la confianza en la gestión pública.

Para la adecuada implementación de la Estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadanía, es necesario contar, de manera integral y articulada, con los siguientes elementos:

- La Política de Gobierno Digital, liderada por el Ministerio TIC, incorporada como eje transversal de la relación Estado–Ciudadanía en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 6).
- Una infraestructura física y digital adecuada para la atención ciudadana, que garantice el acceso diferencial, incluyente y sin barreras.
- Un aplicativo virtual unificado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD), integrado a los canales institucionales.
- La garantía del derecho a la atención y prestación del servicio, bajo criterios de enfoque preferencial, diferencial, territorial y de equidad.
- La asignación de recursos humanos, técnicos y financieros para el fortalecimiento de la capacidad institucional, ampliación de cobertura y modernización tecnológica.
- La implementación y fortalecimiento de una cultura de servicio, orientada al ciudadano y alineada con los valores del servicio público.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 12 de 18
---	---	--

- El conocimiento y caracterización de los grupos de valor y ciudadanía, incluyendo sus necesidades, expectativas, intereses y percepción frente a la oferta institucional.
- Herramientas habilitadas en los diferentes canales de atención para la medición permanente de la calidad y experiencia del servicio.
- La adecuación y actualización del Menú de Servicio al Ciudadano en la página web institucional, que facilite el acceso a información, trámites, servicios, canales de contacto y resultados de gestión.

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

Componente	Actividad	Responsable	Fecha programada
Planeación estratégica y diagnóstico del servicio.	Analizar, elaborar y publicar la Caracterización de los grupos de valor y Ciudadanía.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Todas las dependencias	30/06/2026
	Diagnóstico del estado de la Comunicación Interna de la Gobernación de Nariño	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano -Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	31/03/2026
	Documentar y publicar la estrategia de relacionamiento Estado - Ciudadanías para la vigencia	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/01/2026
	Capacitar a los servidores públicos y enlaces de servicio al ciudadano de la gobernación de Nariño en temas asociados a relacionamiento estado - ciudadano.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Subsecretaría de Talento humano	31/12/2026
Fortalecimiento del talento humano	Programas de inducción y reintroducción, mediante el desarrollo de jornadas permanentes de capacitación.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano – Subsecretaría de Talento humano	31/12/2026
	Realizar las solicitudes y seguimiento al reporte de Declaración de Conflicto de Interés; formato de bienes y rentas, generando las alertas correspondientes.	Subsecretaría de Talento humano	31/12/2026
Oferta institucional accesible y oportuna	Revisión de la accesibilidad a los espacios físicos y de la señalética interior faltante.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Equipo de trabajo de señalética - SEGIS	31/08/2026
	Diseñar e implementar el lenguaje de señas en la página web y otros espacios para los grupos de valor y ciudadanía.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto - SEGIS - Prensa y comunicaciones	31/10/2026

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 13 de 18
---	---	--

Componente	Actividad	Responsable	Fecha programada
	Diseñar un nuevo formato de informe de peticiones que incluya todos los elementos de análisis.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	30/04/2026
	Creación y/o actualización del proceso y procedimientos de relacionamiento estado ciudadano.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/05/2026
	Sistemas de información y/o aplicativos interactivos para consulta y gestión creados y/o actualizados.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto	31/10/2026
	Verificar y actualizar información de oferta institucional y de algunos trámites.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría de Hacienda – Secretaría de Educación Departamental - Secretaría de Planeación Departamental - Subsecretaría de Tránsito y Transporte - Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	30/11/2026
	Producción y/o actualización de un nuevo aplicativo básico de radicación de PQRSD o Sistema de Servicio al Ciudadano.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto - Secretaría General	31/07/2026
	Actualizar y publicar la documentación y material informativo.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/06/2026
	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	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto - Secretaría de Planeación Departamental	30/06/2026
	Diseño de un tótem inteligente para el servicio ciudadano de la gobernación de Nariño. IA	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto - Secretaría de Planeación	31/08/2026

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 14 de 18
---	---	--

Componente	Actividad	Responsable	Fecha programada
		Departamental- Oficina de Prensa y Comunicaciones	
Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Seguimiento al Sistema de Información de PQRSD de la Gobernación de Nariño	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/12/2026
	Identificar e informar de las posibles mejoras frente a la Medición de la experiencia dirigida a los grupos de valor.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/12/2026
	Elaborar y socializar el informe trimestral de resultados de medición de la satisfacción y experiencia ciudadana	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano – Todas las dependencias.	31/12/2026

9.2 Participación ciudadana en la gestión pública

La participación ciudadana constituye un eje fundamental de la Estrategia de Relacionamiento Estado–Ciudadanía de la Gobernación de Nariño, orientado a garantizar el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía y de los grupos de valor a incidir en las decisiones públicas, el control social y la mejora continua de la gestión institucional.

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Ley 1757 de 2015 de Participación Democrática, la Gobernación promoverá mecanismos y espacios de participación a lo largo del ciclo de la gestión pública —formulación, ejecución, seguimiento y evaluación que permitan el diálogo permanente, la escucha activa y la retroalimentación con la ciudadanía, fortaleciendo la transparencia, la confianza institucional y la corresponsabilidad en lo público.

Esta estrategia contempla la implementación y fortalecimiento de escenarios presenciales y virtuales de participación, tales como procesos de rendición de cuentas, ejercicios de consulta y deliberación, mecanismos de participación ciudadana y control social, así como el uso de herramientas digitales que faciliten el acceso a la información, la interacción y la incidencia ciudadana.

Asimismo, la Gobernación de Nariño a través de la Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano, Secretaría de Planeación Departamental, Subsecretaría de Desarrollo Comunitario y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), construyó la estrategia de participación ciudadana 2026, articulando acciones con las dependencias responsables, garantizando enfoques diferenciales, territoriales y de inclusión, de manera que se reconozcan las particularidades, necesidades e intereses de las diversas ciudadanías y grupos de valor del departamento, contribuyendo a una gestión pública más abierta, participativa y orientada a resultados.

La estrategia de participación ciudadana 2026 de la Gobernación de Nariño, se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://narino.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/Anexo-1.-Estrategia-de-Participacion-Ciudadana-2026.xlsx>

Por último, la Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano, realizará el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las actividades planificadas según la programación definida en la vigencia.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 15 de 18
---	---	--

9.2.1 Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es un eje fundamental del relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, orientado a fortalecer la transparencia, la confianza pública y la participación activa de los grupos de valor. A través de este componente, la Gobernación de Nariño garantiza la entrega oportuna, clara y comprensible de información sobre su gestión, resultados y uso de los recursos públicos, así como la generación de espacios de diálogo y retroalimentación que permitan a la ciudadanía ejercer control social, formular observaciones y contribuir a la mejora continua de la gestión institucional.

En la vigencia 2026 la Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano, lidera el proceso de rendición de cuentas con la ejecución de las siguientes actividades:

Actividad	Responsable	Fecha programada
Diseñar la estrategia para la Gobernación de Nariño de Rendición de cuentas para el año 2026.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	30/07/2026
Definir el proceso de aprestamiento y desarrollar espacios de participación y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto - Secretaría de Planeación Departamental - Subsecretaría de Desarrollo Comunitario.	31/12/2026
Recolectar, consolidar y analizar la información institucional, elaborar y divulgar el Informe de Rendición de Cuentas sobre la gestión y los resultados de la entidad, como insumo previo para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano - Secretaría de Planeación Departamental	31/10/2026
Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de la Gobernación de Nariño y publicar el informe post-audiencia	Subsecretaría Relacionamiento Estado Ciudadano	31/12/2026

9.3 Simplificación, racionalización y estandarización de trámites

En el marco de la Estrategia de Relacionamiento Estado–Ciudadanía, la Gobernación de Nariño realizará de manera periódica la revisión de sus trámites y otros procedimientos administrativos, con el propósito de identificar oportunidades de simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación, en concordancia con la política de racionalización de trámites y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6).

Para cada vigencia, la entidad formulará un plan de trabajo orientado a la identificación de nuevos trámites y al mejoramiento de los existentes, priorizando la reducción de pasos, la disminución de cargas administrativas y la mejora en la experiencia ciudadana. Estas acciones estarán a cargo de los líderes de proceso responsables de cada trámite, con la articulación de la dependencia encargada del Relacionamiento Estado–Ciudadanía y el acompañamiento técnico de la Secretaría Planeación Departamental, Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN:
		PÁGINA: 16 de 18

De esta manera, la Gobernación de Nariño busca fortalecer una gestión más ágil, eficiente y centrada en la ciudadanía, facilitando el acceso a los servicios institucionales, promoviendo el uso de canales digitales y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración pública.

Las principales acciones en simplificación, racionalización y estandarización de trámites para el 2026 son:

Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Acciones racionalización
El inventario de trámites y OPAs de la Gobernación de Nariño, registrado en el SUIT presenta información desactualizada, dispersa o con inconsistencias en responsables, requisitos y tiempos de respuesta.	Actualización, depuración y validación del inventario de trámites y OPAs en el SUIT.	Mayor claridad y transparencia para la ciudadanía y grupos de valor; información confiable y actualizada para la toma de decisiones institucionales.	Revisar integralmente el inventario de trámites inscritos en el SUIT, verificando vigencia, requisitos, responsables, normatividad y condiciones de prestación.
No se cuenta con una priorización clara de los trámites que generan mayor impacto o carga administrativa a la ciudadanía.	Identificación y priorización de trámites susceptibles de racionalización con enfoque ciudadano.	Reducción de tiempos y cargas para los ciudadanos; focalización eficiente de recursos institucionales	Analizar trámites según frecuencia, impacto, tiempos de respuesta y PQRSD asociadas, priorizando aquellos con mayor impacto ciudadano.
Trámites priorizados mantienen pasos innecesarios, requisitos redundantes o procesos manuales.	Definición e implementación de acciones específicas de racionalización por trámite.	Disminución de barreras de acceso, mayor oportunidad en la atención y mejora en la experiencia ciudadana.	Establecer acciones de racionalización (simplificación, automatización, eliminación de requisitos, estandarización o interoperabilidad) para los trámites priorizados.
Trámites priorizados mantienen pasos innecesarios, requisitos redundantes o procesos manuales	Definición e implementación de acciones específicas de racionalización por trámite.	Disminución de barreras de acceso, mayor oportunidad en la atención y mejora en la experiencia y percepción ciudadana.	Establecer acciones de racionalización (simplificación, automatización, eliminación de requisitos, estandarización o interoperabilidad) para los trámites priorizados
Bajo conocimiento ciudadano sobre los trámites racionalizados o mejorados.	Divulgación efectiva de los trámites racionalizados y sus beneficios.	Mayor uso de canales institucionales y reducción de consultas y PQRSD asociadas.	Socializar y publicar los trámites racionalizados en la página web institucional, Menú de Transparencia, Servicio al Ciudadano y canales de atención.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 17 de 18
---	---	--

Para terminar, la estrategia de racionalización de trámites fue registrada en el SUIT y publicada en la página web institucional en el siguiente enlace: <https://narino.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/Anexo-1.-Estrategia-de-Racionalizacion-de-Tramites-2026.pdf>

9.4 Gobierno digital

La Política de Gobierno Digital, incorporada como política de gestión y desempeño en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 6), constituye un habilitador transversal de la Estrategia de Relacionamiento Estado-Ciudadanía de la Gobernación de Nariño. Su implementación está orientada a fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía mediante el uso estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones, promoviendo una gestión pública más eficiente, transparente, cercana y centrada en las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor.

En este marco, la Gobernación de Nariño impulsará la transformación digital de sus procesos, trámites y servicios, priorizando la accesibilidad, la usabilidad, la interoperabilidad y la seguridad de la información, con el fin de facilitar el acceso oportuno a la oferta institucional, mejorar la experiencia ciudadana y reducir las barreras de interacción con la administración pública.

La Política de Gobierno Digital se articula con los componentes de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Acceso a la Información Pública, fortaleciendo los canales digitales de atención, los mecanismos de escucha activan y la toma de decisiones basadas en datos. De esta manera, se consolida un modelo de relacionamiento Estado–Ciudadanía que aprovecha la tecnología como herramienta para generar valor público, confianza institucional y una gestión orientada a resultados. En ese sentido, desde la Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano se iniciará la exploración y revisión de los lineamientos y requerimientos a fin de iniciar su adopción.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	ESTRATÉGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANÍA	CÓDIGO: ATACI-PL-01 VERSIÓN: 01 FECHA VERSIÓN: PÁGINA: 18 de 18
---	---	--

10. Referencias

- Manual operativo MIPG versión 6, diciembre 2024
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494
- Lineamientos para publicar información en menú participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública, DAFF, versión 1, mayo 2021.
- Caja de herramientas MURC, DAFF.
- Lineamientos para la realización de presupuesto participativo, MinTIC.
- Guía para realizar consulta pública en el proceso de producción normativa, DAFF- DNP- MinTIC.
- Plan Nacional de formación para el control social, DAFF.
- Lineamientos de la Política de Gobierno Digital, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Documentos técnicos y guías metodológicas sobre Relacionamiento Estado-Ciudadanía, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Normatividad, actos administrativos y lineamientos internos de la Gobernación de Nariño relacionados con MIPG, Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – GESTIÓN DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL	DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL -SUBSECRETARÍA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
--	--