



Gobernación del Guainía  
NIT 892099149 – 0  
GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

“UN NUEVO FUTURO 2012- 2015”

OSCAR ARMANDO RODRIGUEZ SANCHEZ  
GOBERNADOR DEL GUAINIA

ENERO 2014



*Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35*  
*Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)*  
*Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)*

“Un Nuevo Futuro”



Gobernación del Guainía  
NIT 892099149 – 0  
GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

## **GABINETE DEPARTAMENTAL**

**HELMER FERNEY VIVAS OQUENDO**  
Secretario de Planeación e Infraestructura

**MIREYA PERILLA SANCHEZ**  
Secretaria de Gobierno y Administración

**MARTIN ALONSO GARCIA LOAIZA**  
Secretario de Hacienda y Crédito Público

**LUIS FERNANDO GUEVARA PARRA**  
Secretario de Salud y Seguridad Social

**KELLY PAOLA PALACIO MENDOZA**  
Secretaria de Educación, Cultura y Recreación

**JAVIER MAURICIO GÓMEZ CRUZ**  
Secretario de jurídico y de contratación



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

## INTRODUCCION

El Departamento de Guainía en representación del Doctor OSCAR ARMANDO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, Gobernador del Guainía, proyecta al Departamento para que sea un modelo de transparencia de la gestión pública e inversión social, siendo eficaz y optimizando eficientemente los recursos, es por ello que ha diseñado en su lucha contra la corrupción, las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 2014 y siguiendo su política de transparencia planteada en el 2013.

En aras de robustecer los mecanismos de prevención de los actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública, establecidas y dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011, la Gobernación del Guainía siguiendo los lineamientos legales y comprometida con el desarrollo de políticas claras y precisas en la lucha contra la corrupción lanza las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014”.

Así también como lo establece el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, expresa: "Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", y el artículo 76 de la misma Ley, establece que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA

## VISIÓN



Libertad y Orden  
República de Colombia

Guainía, para el año 2032, será un departamento próspero, productivo y estará fortalecido institucionalmente. Su productividad se habrá incrementado substancialmente gracias al aprovechamiento responsable y sostenible de su potencial turístico, ambiental y minero. Preservará su entorno ambiental y las instituciones democráticas serán respetadas por la transparencia y eficiencia inmersas en sus actuaciones. Tendrá como eje social los Planes de Vida de las comunidades indígenas, el respeto y la garantía de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

## MISIÓN

El presente Plan de Desarrollo tiene por objetivo hacer del Guainía un territorio productivo, equitativo, genuino y respetuoso de su riqueza natural. Asimismo, busca una sociedad justa, respetuosa de las diferencias y con un gran sentido social. Este Plan de Desarrollo sienta la piedra angular sobre la que se edificará la Guainía moderna, turística, social y dinámica protegiendo su identidad y su cultura ancestral que genere mecanismos que permitan disminuir las violaciones y hacer más efectiva el respeto y la garantía de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas.



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

## PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios orientadores complementan el conjunto de todos los valores éticos, necesarios en el ejercicio de la función pública y mantiene en la memoria colectiva el imperativo de la transparencia y los propósitos de igualdad en el beneficio social.

**Equidad.** Disminución del desequilibrio urbano – rural en el desarrollo de las comunidades, el acceso a los servicios y el desarrollo humano integral con oportunidades para todos.

**Ética.** Transparencia, manejo responsable del conjunto de los recursos e instrumentos públicos, rendición de cuentas, planeación y ejecución participativa de los proyectos y lucha contra la corrupción administrativa.

**Inclusión y Concertación.** El análisis situacional y la consulta de intereses colectivos, territoriales, gremiales, organizativos y comunitarios, enriquecen el contenido estratégico del plan.

**Identidad.** Reconocimiento y reafirmación de la cultura tradicional, visualización gubernamental de los planes de vida formulados de las comunidades presentes en el departamento.

**Integralidad.** Compromiso institucional en el logro de la misión, seguimiento estratégico en el logro de los retos actuales del desarrollo. Acción conjunta de todo el aparato institucional bajo una orientación social centrada en la familia Guainiana.

**Derechos humanos.** Compromiso social, político y administrativo, para garantizar la dignidad y el cumplimiento de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario frente a tres elementos fundamentales:

- Vida, Libertad , Integridad y seguridad
- Igualdad y no discriminación
- Cultura y Ciudadanía en Derechos Humanos
- Derechos Económicos, Sociales y Culturales.



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”



Gobernación del Guainía  
NIT 892099149 – 0  
GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

# MAPA DE RIESGOS

## Primer Componente



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESOS Y OBJETIVOS	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
		N°	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
PLANEACION PRESUPUESTAL	1.-Falta de planeación presupuestal.	1	1.-Incumplimiento de principios básicos y procedimientos en la elaboración y ejecución del presupuesto.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Crear mecanismos adecuados para planear correctamente la elaboración de presupuesto	Secretario de Hacienda, Secretario de Planeación y Jefe de Presupuesto	Procesos y Procedimientos documentados
	2.-Falta de análisis de datos históricos en el proceso de planeación para la elaboración del presupuesto de la entidad.		2.- Falta de coherencia entre la Planeación del Presupuesto y la ejecución física.						
ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1.- Falta de seguridad y vigilancia.	2	Perdida de activos y daño de los mismos	posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización de inventarios	Secretarios de Despacho, Jefe de almacén	No. De capacitaciones y medidas correctivas realizadas
	2.- Descuido y desorganización del funcionario responsable.						capacitación y medidas correctivas a funcionario responsable		Dependencias administrativas con inventarios actualizados
	3.- Falta de inventario actualizado						Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia		Sistema implementado
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1. El supervisor del contrato no solicita oportunamente la liquidación (Vencimiento de términos).	3	1. Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.(estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien a una firma en particular)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1.- Elaboración de un cronograma de contratación.	Secretarios de Despacho, y responsables de cada proceso y procedimiento	1.Plan de Adquisición de Bienes y Servicios elaborado de acuerdo al presupuesto asignado de la vigencia y/o al Instrumento diseñado para tal fin
	2. Desconocimiento de la asignación presupuestal que tiene cada dependencia.		2. No hacer una vigilancia y supervisión adecuada de los contratos 3. Inexactitud en la información del Plan de Adquisición de				2.verificar que la documentación entregada a la oficina jurídica cumpla con los requisitos de ley		2.Numero de estudios previos elaborados y revisados 3.cronogramas diseñados

Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)



"Un Nuevo Futuro"



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

	<p>3. Equivocaciones en el diligenciamiento del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios.</p> <p>4. Falta oportunidad en la elaboración de estudios previos.</p> <p>5. Ausencia o deficiencia de un cronograma de trabajo</p> <p>6. Delegación de supervisión de contratos a unos pocos funcionarios.</p>		<p>Bienes y Servicios para la consolidación.</p> <p>4. Incumplimientos legales en la liquidación del contrato</p>				<p>3. Hacer la distribución de supervisiones de acuerdo al tipo de contratación que se realice cada área</p> <p>4. Diligenciar el formato del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios F-GCT-05.</p>		
<p><b>ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES</b></p>	<p>1. Falta de capacitación y actualización del personal en cuanto a la normatividad vigente.</p> <p>2. Manipulación del sistema de información de recursos humanos.</p> <p>3. Inexistencia de personal idóneo para el manejo de los diferentes procesos.</p>	4	<p>1. Sistemas de información recursos humanos susceptibles de manipulación o adulteración</p> <p>2. Deficiencias en el manejo documental y de archivo concentrando la información en determinadas actividades o procesos en una persona.</p>	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo	<p>1. Creación del proceso y procedimientos de selección de personal.</p> <p>2. Restricción de los permisos en el Sistema de Información de acuerdo a los roles que desempeña cada funcionario</p> <p>3. Capacitar a más personas sobre el manejo de archivos de la entidad de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	Secretarios de Despacho y Funcionarios responsables del proceso	<p>1. numero de procesos diseñados</p> <p>2. Informes presentados oportunamente</p> <p>3. Numero de capacitaciones programadas/número de capacitaciones realizadas.</p>
<p><b>ATENCIÓN A PETICIONES PREPARAR Y PROYECTAR RESPUESTA</b></p>	<p>1. Fallas en la revisión periódica del sistema.</p>	5	<p>Incumplimiento de los términos legales para atender las PQRS (tiempos, proyección de respuesta).</p>	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	<p>1. Nombramiento de Personal Idóneo</p> <p>2. Direccionamiento de la Petición al funcionario Idóneo</p>	Secretarios de Despacho y Funcionarios responsables del proceso	<p>Numero de Derecho de peticiones Legalmente contestados / Numero de derecho Recibidos x 100</p>



Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35  
 Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
 Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

<b>(ATENCIÓN AL CIUDADANO)</b>	2.- Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias 3. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 4. Falla en la entrega de los documentos a las dependencias competentes que son radicados en la oficina de Atención al Ciudadano,								
<b>FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Prioridad baja en la formulación y presentación de los diferentes planes y proyectos de las dependencias	7	Incumplimientos legales	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Elaborar los planes de acción, POAI, y los diferentes Planes sectoriales y proyectos.	Secretaria de Despacho	Numero de planes entregados
<b>CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, OBJETIVOS Y METAS DE LA ENTIDAD.</b>	Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la Entidad.	8	Incumplimiento de directrices definidas por la entidad.	Posible	Correctivo	evitar el riesgo	Definir metodología para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora(procedimiento acciones preventivas, correctivas y/o de mejoramiento) Capacitar al personal en el establecimiento de acciones que orienten a la mejora continua Verificar la eficacia de las acciones establecidas en auditorias del proceso	Secretarios de Despacho y Funcionarios responsables del proceso	Metodología implementada y socializada. Capacitación a funcionarios y contratistas Auditoría de procesos



Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0  
GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

# ESTRATEGIA ANTITRAMITES

## Segundo Componente



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA

Desarrollando dicho componente el cual esta entrelazado con la Estrategia de Gobierno en Línea, la Gobernación del Guainía ha realizado un estudio de los procesos y procedimientos administrativos con cada una de sus Secretarías de Despacho, buscando eliminar trámites y requisitos innecesarios para mejorar los indicadores de eficiencia, eficacia y transparencia, dando también cumplimiento al Decreto Ley 019 de 2012.

La Gobernación del Guainía viene realizando acciones de mejoramiento, con el fin de lograr que se simplifique, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto se pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc. Esto permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TIC. En ese sentido la entidad utilizará los diferentes medios adecuados que permitan mejorar la interrelación de comunicación con los usuarios tanto internos como externos de la institución.

Entre las acciones realizadas se encuentran:

- Identificación, Revisión y validación de los tramites de la administración Departamental
- Actualización del inventario de los trámites y posteriormente registrarlos en el SUIT.
- Priorización de los trámites a intervenir de acuerdo al inventario de trámites realizado, identificando aquellos que requieren mejora, garantizando nuestra efectividad institucional y la satisfacción del usuario.
- Racionalización, reduciendo los trámites que sean necesarios, para lo cual emplearemos estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas, buscando la optimización y eficiencia de los mismos.
- Se simplificara los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4747 de 2007 y/o normas que lo modifiquen o amplíen.
- Definir metodología para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (procedimiento acciones preventivas, correctivas y/o de mejoramiento).



**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”

Libertad y Orden  
República de Colombia



Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA

Inventario y racionalización de los trámites desarrollados en la Gobernación del Guainía.



Libertad y Orden  
República de Colombia

### ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

Año Vigencia:

Departamento:  Municipio:

Nivel:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° Y FECHA DE ACTO
								INICIO dd/mm/aaaa	FIN dd/mm/aaaa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)		
1	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos en	Diseñar una estrategia de información y divulgación de los trámites y documentos exigidos para el respectivo trámite.	100%	SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	01/01/2014	30/12/2014				
2	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de tiempo de	Brindar asesoría a las organizaciones comunales y a la comunidad en general.	100%	SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	01/01/2014	30/12/2014				
3	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de tiempo de	Evaluar periódicamente el desempeño del funcionario a cargo, así como el desempeño de sus funciones.	100%	SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	01/01/2014	30/12/2014				
4	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de tiempo de	Diseñar una estrategia de información y divulgación de los trámites y documentos exigidos para el respectivo trámite.	100%	SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	01/01/2014	30/12/2014				





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

5	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de tiempo de	Orientar al funcionario sobre las tareas a realizar. Hacerle seguimiento y acompañamiento.	100%	SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	01/01/2014	30/12/2014				
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
1													
2													
3													
Nombre del responsable:			MIREYA PERILLA SANCHEZ				Teléfono:						
Correo electrónico:			secretariagobierno@guainia.gov.co				Fecha de publicación:						
							03/12/2013						

Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35  
 Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
 Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

"Un Nuevo Futuro"





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

### ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

SECRETARIA DE EDUCACION DEL GUAINIA

Año Vigencia:

2014

Departamento:

Guainía

Municipio:

INIRIDA

Nivel:

Central

#### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

#### SEGUIMIENTO Y CONTROL

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° Y FECHA DE ACTO	
								INICIO dd/mm/a a	FIN dd/mm/a a	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)			
1	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de documentos	tramitar las solicitudes de otorgamiento de licencias de funcionamiento ó reconocimiento oficial de establecimientos educativos	recepción de solicitudes de aprobación y otorgamiento de licencias de	GESTION DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO	01/01/2014	31/12/2014					
2	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos en	Recibir y tramitar las novedades de los Establecimientos Educativos oficiales de la jurisdicción, ya sean	Inicia con la recepción de novedades en la unidad desconcentrada o Secretaria de	GESTION DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO	01/01/2014	31/12/2014					
			Administrativa	Reducción de requisitos										
3	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de requisitos	Administrar las novedades de la planta de personal docente y generar los actos administrativos que soporten dichas novedades o	Generacion de informes sobre las novedades administrativas reportadas, incluyendo	GESTION DEL TALENTO HUMANO	01/01/2014	31/12/2014					
4	Ascenso en el escalafón docente	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos del	Efectuar la inscripción, actualización y ascenso en escalafón docente, garantizando que la docencia sea ejercida por	remisión de la novedad a nómina en el caso que se apruebe el ascenso, o con el informe a las	GESTION DEL TALENTO HUMANO	01/01/2014	31/12/2014					
			Administrativa	Reducción de requisitos										

Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35  
 Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
 Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden

República de Colombia

5	Ampliación del servicio educativo	▼ mplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos en	autorización de nuevos niveles	ampliación de niveles educativos	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO	01/01/2014	31/12/2014					
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS UNICAS)										SEGUIMIENTO Y CONTROL				
1														
2														
3														
Nombre del responsable:			<input type="text"/>						Teléfono:		<input type="text"/>			
Correo electrónico:			<input type="text"/>						Fecha de publicación:		<input type="text"/>			

Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35  
 Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
 Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

"Un Nuevo Futuro"





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

**ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Nombre de la entidad:

Año Vigencia:

Departamento:  Municipio:

Nivel:

**PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° Y FECHA DE ACTO
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)		
1	REFRENDACION DE CARNET DE FUMIGADOR	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de pasos en	QUE LAS PERSONAS QUE PRESTAN ESTE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO ESTEN CARNETIZADAS Y CUMPLAN CON LAS NORMAS VIGENTES	IMPLEMENTACION DEL TRAMITE EN LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	SECRETARIA DEPARTAMENTAL DEL GUAINIA	01/01/2014	30/12/2014				
2	CURSO DE MANIPULACION HIGIENICA DE ALIMENTOS	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos del	QUE LOS USUARIOS EN EL DEPARTAMENTO TENGAN LA CAPACITACION PERTINENTE SIGUIENDO LA NORMA TENIENDO EN CUENTA EL ARTICULO 38 D/L 019	QUE SE INCREMENTE LA PARTICIPACION EN LA UTILIZACION DEL TRAMITE EN UN 10%	SECRETARIA DEPARTAMENTAL DEL GUAINIA	01/01/2014	30/12/2014				
3	CARNET DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos del usuario	DE ACUERDO AL D/L 019 EN SU ARTICULO 40 HACE REFERENCIA A LA INFORMACION Y PUBLICIDAD ALLI EL USUARIO ENCONTRARA TODA LA INFORMACION	QUE LOS USUARIOS CONOZCAN LOS REQUISITOS PARA LA ADQUISICION DEL CARNET DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS	SECRETARIA DEPARTAMENTAL DEL GUAINIA	01/01/2014	30/12/2014				

**INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)**

**SEGUIMIENTO Y CONTROL**

1													
2													
3													

Nombre del responsable:

Teléfono:

Correo electrónico:

Fecha de publicación:

Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”







Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

- Listado de Trámites identificados por la Gobernación.
  1. Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
  2. Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
  3. Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
  4. Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
  5. Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
  6. Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.
  7. Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales.
  8. Pensión de jubilación para docentes oficiales.
  9. Ascenso en el escalafón docente.
  10. Ampliación del servicio educativo.
  11. Refrendación de carnet de fumigador
  12. Curso de manipulación higiénica de alimentos
  13. Carnet de manipulador de alimentos

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

# RENDICION DE CUENTAS

## Tercer componente

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

El Gobierno Departamental de Guainía, ha desarrollado la participación ciudadana de una forma continua y amble por medio de los canales de participación e inclusión social, generando espacios participativos con la comunidad, facilitando el control ciudadano a la gestión. Además de ser consciente de la necesidad inmediata de mitigar la corrupción en los diversos procesos que se adelanten con recursos públicos además de fortalecer el principio de transparencia y el uso eficiente de los recursos, a través de la rendición de cuentas y la aplicación de los principios constitucionales, legales y filosóficos, contenidos en el Plan de Desarrollo. Por tal motivo, crea una estrategia de control social y participación ciudadana frente al desarrollo y avances del Plan de Desarrollo “Un Nuevo Futuro 2012-2015”.

El programa “Participación Ciudadana Para Un Nuevo Futuro”, es el enlace entre la comunidad y el gobierno el cual establece como propósito fortalecer la participación ciudadana, mediante la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, creadas por la Ley 489 de 1998, en el artículo 32: “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Posterior a la Ley 489 de 1998, se expide el Decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, “La democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.

Estas audiencias se realizan bajo las directrices de la Guía para la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo para la Función Pública.

Se realiza una convocatoria previa, a través de diferentes medios de comunicación del Departamento, como son emisoras, perifoneo e invitaciones personalizadas, informando el lugar, fecha y hora de la Audiencia.

En el desarrollo de la audiencia pública, se entregan formatos para el diligenciamiento de preguntas y/o peticiones, quejas y reclamos PQRS, se generaran constantemente espacios para la retroalimentación entre los asistentes y los funcionarios públicos, a fin de resolver todas las dudas presentadas y proporcionar información adicional sobre temas puntuales.

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

“Un Nuevo Futuro”





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

La Administración Departamental, trabaja en pro de facilitar la consulta de la información a través de diversos medios de comunicación y facilitar el acceso a la información oportunamente, en un lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de la ciudadanía; es así como se realiza la publicación periódica de información de interés general en la página web de la entidad [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co).

Adicionalmente, se buscan espacios en los medios de comunicación radiales presentes en el Departamento, para informar constantemente los avances, logros y dificultades que surgen en la ejecución de los programas y proyectos del Gobierno, así como para resolver las dudas de la ciudadanía.

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

## Cuarto Componente

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

La Gobernación del Guainía consiente de fortalecer los canales de atención al ciudadano y teniendo como unas de sus prioridades brindar apoyo y mejorar la atención al ciudadano integrando a la comunidad para que participe por medio de las PQRS ha implementado en la secretaría educación, en la secretaria de salud y en la secretaria de gobierno y administración la oficina de atención al ciudadano abriendo espacios donde la comunidad puede participación y discusión entre la administración y la comunidad en general

Para lograr esto establece los siguientes lineamientos.

### **Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.**

- En el desarrollo administrativo y de gestión, se formularan, diseñaran, documentaran e implementaran los procesos y procedimientos en la entidad, que definan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. La atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.
- La Gobernación ha venido fortaleciendo en cada dependencia la Atención al Ciudadano promoviendo la cultura de brindar la información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica. De igual forma diseñara e implementará estrategias e instrumentos efectivos para medir la satisfacción de los usuarios.
- Se está efectuando periódicamente una actualización de la Página Web de la Gobernación [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co) con la información relacionada con los planes, programas, y proyectos de la Gobernación.
- Se actualizo y se está garantizando que los usuarios presenten consultas, quejas y reclamos. A través de la página Web de la Gobernación en el link “Peticiones Quejas y Reclamos”. En donde el ciudadano pueda formular sus requerimientos de forma virtual y presencial así se le pueda establecer su correspondiente seguimiento. Este proceso está a cargo del SAC, quien es el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, ante los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno, quienes buscan las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.
- Se han implementado y seguiremos implementando acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social, dirigidos a la comunidad en general.

### **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

Mediante programas de capacitación y sensibilización se desarrollaran competencias y habilidades para que el funcionario de la gobernación mejore sus relaciones con la comunidad. El funcionario

*Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35*  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA

deberá atender, asesorar y proveer información misional veraz y oportuna a los ciudadanos en forma presencial, virtual y telefónica, creando relaciones de respeto y fortalecimiento institucional centradas en el ciudadano.



Libertad y Orden  
República de Colombia

### **Fortalecimiento de canales de atención**

Como reto buscamos integrar todos los sistemas y canales de comunicación e información para garantizar la participación ciudadana y el planteamiento de sus inquietudes seguiremos fortaleciendo los espacios físicos de cada secretaria de despacho en materia de accesibilidad y señalización. La atención al ciudadano se hará mediante la línea telefónica (098) 5657137, también se instalaran buzones de sugerencias y fortaleciendo la página web institucional.

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 N° 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**





Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA



Libertad y Orden  
República de Colombia

# ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 la Gobernación del Guainía ha diseñado los parámetros básicos para que las Secretarías de Despacho se rijan y den cumplimiento de igual manera a este artículo. Además de buscar mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios y tramites que la Gobernación brinda a la comunidad y así satisfacer la necesidades. Para ello se ha dispuesto de un registro y numero de radicado único de las PQRS, que diligencia el funcionario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano a la hora del recibido de la PQRS para seguidamente efectuarle el respectivo seguimiento teniendo en cuenta lo siguiente:

- El tema o asunto que origina la petición o la consulta
- Fecha de recepción o radicación y la fecha y el número de oficio de respuesta
- Término para resolverla
- Dependencia responsable del asunto.
- Este registro deberá ser publicado en la página web que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Se actualizo en la nueva plataforma institucional el LINK de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de tal manera que permita interactuar con el ciudadano y efectuarle seguimiento a las PQRS.

Se adecuara la Oficina de Atención al Ciudadano de tal manera que su espacio permita una atención confortable a la ciudadanía para la recepción y el trámite de las PQRS que los ciudadanos le formulen a la entidad. La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: vía correo electrónico, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional. También pensaremos como Gobernación en la atención prioritaria o de personas en situación de discapacidad

Se capacitara al funcionario encargado de la atención al ciudadano, en los procedimientos que desarrolla la oficina, para su interrelación con la ciudadanía. Se pretende que analice, direcciona y le efectué seguimiento respectivo a las inquietudes que presente la ciudadanía.

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**







Gobernación del Guainía

NIT 892099149 – 0

GOBERNACION DEL GUAINIA

Se llevará un registro sistemático de las observaciones que presentan las veedurías ciudadanas. Evaluando posteriormente las correcciones que se realizaron, de acuerdo a las observaciones presentadas por las veedurías.

Teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios.

La administración departamental desarrollará las estrategias e instrumentos más efectivos, eficaces y transparentes en el proceso de la atención al ciudadano y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Plan de Desarrollo de la Gobernación del Guainía 2012 – 2015 esta articulado con El Plan Nacional de Desarrollo 2012 -2015 los cuales busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios. La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los Ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TICS. (Portal de Transparencia, SECOP).



Libertad y Orden  
República de Colombia

**Edificio de la Gobernación - Av. Fundadores Calle 16 Nº 8 - 35**  
Telefax (098) 5656073 / E-mail: [secretariaplaneacion@guainia.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@guainia.gov.co)  
Página Web: [www.guainia.gov.co](http://www.guainia.gov.co)

**“Un Nuevo Futuro”**

