

INPEEC

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



DIGNIDAD HUMANA

LEALTAD

TRANSPARENCIA

COMPROMISO INSTITUCIONAL

SOLIDARIDAD

2015 PLAN ANTICORRUPCIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO (INPEC)

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, versión 2

Presidente de la República de Colombia

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

Ministro de Justicia y del Derecho

YESID REYES ALVARADO

Director General del INPEC

Brigadier General JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON

© INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO (INPEC)
2015

Equipo de producción editorial:

Juan Manuel Riaño Vargas

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación del INPEC

Maritza Janeeth Niño Uribe

Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

Víctor Manuel Tique

Asesor Mapa de Riesgos de Corrupción

Edith Johanna Velasco Atuesta

Profesional Oficina Asesora de Planeación

INTRODUCCIÓN.

1. FASE FILOSÓFICA.....	6
1.1 MISIÓN.....	6
1.1.1 Misión del INPEEC.....	6
1.2 VISIÓN.....	6
1.2.1 Visión del INPEEC.....	6
1.2.2 Visión del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano	6
1.3 PRINCIPIOS.....	6
1.4 VALORES INSTITUCIONALES.....	7
1.5 Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.....	7
1.5.1 Objetivo General.....	7
1.5.2 Objetivos Específicos.....	7
1.6 Alcance del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.....	7
2. Marco Normativo Jurídico.....	8
3. Marco Conceptual.....	12
3.1 Mapa de Riesgos de Corrupción.....	12
3.2 Estrategia Antitrámite.....	15
3.3 Rendición de Cuentas.....	16
3.4 Atención al Ciudadano.....	16
4. Parte Estratégica del PLANTIC.....	18
4.1 COMPONENTE ESTRATÉGICO. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ESTRATEGIAS PARA SU MANEJO.....	20
4.1.1 Acción estratégica. Metodología para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	21
4.2 COMPONENTE ESTRATÉGICO. ESTRATEGIA ANTITRÁMITE.....	32
4.2.1 Acción estratégica. Trámites y Servicios.....	33
4.3 COMPONENTE ESTRATÉGICO. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	37
4.3.1 Acción estratégica. Buen Gobierno	39
4.4 COMPONENTE ESTRATÉGICO. ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	43
4.4.1 Acción estratégica. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	44

INTRODUCCION

Para alcanzar los fines del Estado, la Constitución Política de 1991 entre otros mandatos, incorpora el Control Interno como un instrumento para la administración, con funciones, métodos y procedimientos que de manera independiente integre a toda la estructura un medio de verificación y evaluación que facilite lograr la efectividad de cada organización pública, especialmente con fundamento en los principios que regulan la administración pública, y desde la perspectiva del interés general. En este sentido, a través de ordenamientos, se ha regulado una serie de disposiciones que han conducido a la implantación del Modelo Estándar de Control Interno y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de los cuales, hace parte el tema de administración del riesgo y del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La serie ISO 9000, que hace parte de las normas técnicas de la Organización Internacional de Normalización, ISO (International Standardization Organization), establece una serie de requisitos que estandarizan la administración de entidades públicas o privadas. Son normas que son diseñadas y pensadas bajo la lógica de la satisfacción de unas necesidades y, orientadas a garantizar el cumplimiento de un mínimo de requisitos en los procesos de cada organización que incluye estratégicos, misionales, de soporte, de análisis, evaluación y mejora, para que asegure la eficacia y la eficiencia de manera sistemática. Concomitantemente, las NTC ISO, desarrollan una serie de normas técnicas que estandarizan acciones de diferentes campos operacionales como por ejemplo la NTC – ISO 31000, instrumento de planeación que ha servido como guía para estructurar la metodología para la administración del riesgo, que incluye el de corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PLANTIC) INPEC 2015 traza el inicio de una cultura de legalidad y transparencia, que busca promover nuevas prácticas en el quehacer institucional a través del empleo de la corresponsabilidad y la autorregulación de los servidores públicos y de los ciudadanos que hacen parte del Sistema Penitenciario y Carcelario en Colombia; en cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011, que ordena elaborar el plan aquí citado para mitigar riesgos de corrupción, diseño de estrategias antitramites, la rendición anual de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Se trata básicamente, de un instrumento de acción contundente que el Instituto asume liderar a favor de la lucha del Estado contra la corrupción en la función pública; articulando un conjunto de actividades e iniciativas estratégicas que generan alto impacto social frente a la comunidad, los usuarios, los funcionarios, y que se detallan claramente para vigencia 2015.

De ahí que, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el cual reúne cuatro (4) componentes estratégicos: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción, 2). Estrategia Antitramite, 3). Rendición de Cuentas y, 4). Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; elementos que tienen como propósito combatir la corrupción en el Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario, esto es, asumir un compromiso verdadero de cero tolerancia ante la corrupción; así mismo, cada componente lo integra acciones estratégicas y líneas de acción que enfatizan las medidas administrativas que fortalecerán los sectores críticos en los servicios misionales del Instituto.

Para la vigencia 2015, la Oficina Asesora de Planeación del INPEC lideró la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contiene líneas de acción y metas de producto asociadas a los cuatro componentes estratégicos, estrategias que son desarrolladas por los dueños de procesos y seguimiento por parte de la Oficina de Control, no obstante, la Oficina de Control Interno evidencia que sólo 11 de los 16 procesos se incluyeron en la metodología para construir el Mapa de Riesgos de Corrupción, situación que sugiere incluir la totalidad de los procesos que hacen parte del Mapa de Procesos del INPEC: dos estratégicos, cinco misionales, ocho de apoyo y uno de evaluación para un total de dieciséis procesos que requieren ser mapeados con metodología para riesgos de corrupción.

Adicionalmente, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Estrategia Racionalización de Trámites Vigencia 2014–2015, y socializado por parte de la Asesora del DAFP para el INPEC a los Jefes de la Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación el día 4 de septiembre de 2015, muestra que el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, cumple con los lineamientos establecidos para las estrategias y la publicidad, sin embargo, queda el compromiso de incluir como meta la integración del aplicativo VISITEL con el Sistema Biométrico para el ingreso de visitantes de familiares y amigos de los internos.

Siguiendo las recomendaciones tanto del Departamento Administrativo de la Función Pública como de la Oficina de Control Interno del INPEC, la Oficina Asesora de Planeación hace los ajustes propuestos para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 en una segunda versión. En tal sentido, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario a través de este instrumento de planeación, propone no sólo una serie de acciones importantes de control y seguimiento a los (latentes) actos corruptos, sino además, presenta nuevos esquemas de liderazgo eficiente que promueve la honestidad, la transparencia, la ética y el manejo adecuado de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, así como, el fomento a la participación ciudadana; respuesta a los lineamientos expuestos por las normas y entidades rectoras del Gobierno Nacional que refrendan una posición de cero tolerancia a la corrupción, con la aplicación de la metodología adoptada a través de Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”*

FASE FILOSÓFICA.

Concepción del rol institucional

1.1 MISIÓN

1.1.1 Misión del INPEC

Contribuimos al desarrollo y resignificación de las potencialidades de las personas privadas de la libertad, a través de los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad; fundamentados en el respeto de los derechos humanos

1.1.2 Misión del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano

Promover una gestión administrativa eficiente a través de nuevas prácticas de conciencia social de transparencia y cultura de participación ciudadana, como apoyo fundamental a la misión Institucional, que tiene como objeto prestar servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad a las personas privadas de la libertad bajo un marco de respeto por los derechos humanos.

1.2 VISIÓN

1.2.1 Visión del INPEC

El INPEC será reconocido por su contribución a la justicia, mediante la prestación de los servicios de seguridad penitenciaria y carcelaria, la atención básica, la resocialización y rehabilitación de la población reclusa, soportadas en una gestión efectiva, innovadora y transparente e integrado por un talento humano competente y comprometido con el país y la sociedad.

1.2.2 Visión del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano

El **PLANTIC 2015** será un instrumento de acción estratégica para el direccionamiento y cumplimiento de la Visión Institucional; es decir, está orientado a hacer más eficiente, transparente y práctico el ejercicio administrativo de normas legales, procedimentales y éticas en materia de prestación de servicios penitenciarios y carcelarios; minimizando el poder discrecional de los servidores públicos adscritos al Instituto e incrementando la gestión administrativa eficiente, que tiene en cuenta como punto referente de mejora continua, la opinión activa y participe de la ciudadanía.

1.3 PRINCIPIOS

- Respeto, fundamento de las relaciones interpersonales.
- Justicia, garante de la inviolabilidad de los derechos.
- Ética pública, soporte de las actuaciones de los servidores del INPEC.
- Dignidad humana.

1.4 VALORES INSTITUCIONALES

- Dignidad humana
- Lealtad
- Transparencia
- Compromiso institucional
- Solidaridad

1.5 Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.5.1 Objetivo General.

Adoptar en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*” y establecer estrategias encaminadas a la Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el amparo de medidas que permitan identificar focos de corrupción y la promoción de acciones que faciliten su prevención, control y seguimiento; suministrar herramientas para promover la transparencia en la gestión; estructurar mecanismos de participación; acceso a la estructura de servicios y mecanismos de control social en el marco del interés general.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Establecer y mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción del INPEC y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución que faciliten el acceso de los servicios del INPEC.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para el INPEC.

1.6 Alcance del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el (PLANTIC) INPEC 2015, deberán ser aplicadas (desplegadas) por las dependencias de: la Sede Central del INPEC, las Direcciones Regionales y los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional e incluye funcionarios, contratistas e incluso tiene alcance a usuarios del servicio penitenciario.

Marco Normativo Jurídico

En materia normativa el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario cumple para el desarrollo e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PLANTIC INPEC 2015 las siguientes normas legales:

- **Constitución Política de Colombia.** La Constitución Política de 1991 fortalece la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y establece la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. (Artículos 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270).
- **Ley 57 de 1985,** *“Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”.* Contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos.
- **Ley 42 de 1993,** *“Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen”.* Determina la competencia de los órganos de Control Fiscal (Contralorías) para evaluar el CONTROL INTERNO en las entidades del Estado.
- **Ley 80 de 1993.** *“Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”* En su Art. 53 refiere la responsabilidad de los consultores, interventores y asesores.
- **Ley 87 de 1993,** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.* (Ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado).
- **Ley 65 de 1993,** *“Por el cual se expide el código Penitenciario y Carcelario”.*
- **Decreto Ley 407 de 1994,** *“Por el cual se establece el I régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario”.*
- **Ley 190 de 1995,** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.* (Normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública).
- **Ley 489 de 1998,** *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional”.* (Organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional.) Se expone en el Art. 32 que 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.

- **Ley 599 de 2000**, *“Por la cual se expide el código penal”*. Articula los principios de necesidad, proporcionalidad y razonabilidad en la imposición de la pena con los fines que la ley Colombiana le reconoce.

Ley 610 de 2000, *“Por la cual se establece el trámite de los Procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías”*. (Procesos de responsabilidad fiscal).

- **Ley 617 de 2000**, *“Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras disposiciones tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto fiscal”*. Establece el Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto (Art.79).
- **Ley 678 de 2001**, *“Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición”*. (Acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición).
- **Ley 734 de 2002**, *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*. En el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
- **Ley 850 de 2003**, *“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”*. Contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
- **Ley 909 de 2004**, *“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”*.
- **Ley 962 de 2005**, *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones y prestan servicios públicos”*. Establece que *“todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la*

gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.” (Art. 8).

- **Ley 1150 de 2007**, *“Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”.*

(Reforma Ley 80 de 1993 Estatuto de Contratación).

- **Ley 1437 de 2011**, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). Artículos 67, 68 y 69.*
- **Ley 1474 de 2011**, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. (Estatuto Anticorrupción).*
- **Ley 1709 de 2014**, *“Por medio de la cual se reforma algunos artículos de la Ley 65 de 1993, de la Ley 599 de 2000, de la Ley 55 de 1985 y se dictan otras disposiciones”*
- **Decreto 4110 de 2004**, *“Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de Calidad de la Gestión Pública”.* En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- **Decreto Nacional 1599 de 2005**, *“Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano”.*
- **Decreto 4669 de 2005**, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005”.* Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites, GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Decreto 1151 de 2008**, *“Por el cual se establecen lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”.* Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia implementar por fases, las cuales se detallan a continuación, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 4150 de 2011**, *“Por el cual se crea la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - SPC, se determina su objeto y estructura.”*

- **Decreto 4151 de 2011**, *“Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC y se dictan otras disposiciones.”*
- **Decreto 4567 de 2011**, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005”*. Reglamenta lo relacionado con las competencias laborales, el mérito, la capacidad y experiencia, las calidades personales y su capacidad en relación con las funciones y responsabilidades del empleo.
- **Decreto 4632 de 2011**, *“Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*. (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- **Decreto 0019 de 2012**, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012**, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.
- **Documento CONPES 3292 de 2004**, Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- **Documento COMPES 3654 de 12 de abril de 2010** *“Política de Rendición De Cuentas de la Rama Ejecutiva”*.
- **Documento CONPES 3714** de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- **Documento CONPES 167 de 2013**. Estrategia Nacional de política pública integral anticorrupción.

Marco Conceptual

En el INPEC, el **PLANTIC 2015** se circunscribe en el marco de las políticas del Estado para la lucha contra la corrupción en entidades públicas, dicha iniciativa ha sido concebida para buscar cualificar el manejo de “lo público” a partir de los componentes estratégicos que participan dentro del mismo (mapa de riesgo, estrategia anti-trámite, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano).

En este sentido, el marco conceptual del documento se desprende contextualmente de los lineamientos metodológicos propuestos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, y su guía “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

Por tanto, el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, autónomo e independiente, el cual contiene parámetros y soportes normativos propios. Adicionalmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

3.1 Mapa de Riesgos de Corrupción.

Es una herramienta que permite organizar la información sobre los riesgos de la entidad y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo. Se puede representar con gráficos para identificar la calificación respecto de las variables; o datos que pueden agruparse en tablas para su evaluación y control que se requieran para contextualizar la situación de la organización y sus procesos, con respecto a los riesgos que la pueden afectar y a las medidas de tratamiento implementadas. Por tanto, para la elaboración del mapa en la institución, se hace necesario aplicar los siguientes cinco pasos:

- **Identificación del riesgo.** El proceso de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactivo, basado tanto en el resultado del análisis del contexto estratégico como en el proceso de planeación y debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la entidad para la obtención de resultados, Decreto 1599 de 2005.¹ Para esta línea de acción debe necesariamente considerarse del definición de riesgo de corrupción de la Cartilla Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: “Se

¹GUÍA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. Departamento Administrativo de la Función Pública....

entiende por *Riesgo de Corrupción* la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”²; para lo cual se tiene diseñada la Matriz de identificación del Riesgo de Corrupción que al aplicarla evita la confusión con riesgos de gestión.

- **Análisis del Riesgo.** El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, con los criterios allí establecidos para la probabilidad de materialización: (i) **Casi seguro**, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias; y (ii) **Posible**: el evento puede ocurrir en algún momento. En ambos casos se debe tener en cuenta datos, hechos históricos o de manera subjetiva con la experiencia y experticia de los funcionarios.

El resultado de un evento que afecta el cumplimiento de los objetivos es la consecuencia que se puede expresar cualitativa o cuantitativamente, sin embargo en todo caso el *“...impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probabilidad de la entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción”*.³ Así, el impacto el riesgo de corrupción es **CATASTROFICO**.

- **Análisis causal.** Identificado el riesgo, con cada uno de ellos aplicar la matriz de causalidad que permite definir acciones de mitigación consistente con las causas que se determinan a partir de la exploración de los agentes movilizados que contiene factores y focos que podrían constituir escenarios que faciliten riesgos de corrupción.
- **Valoración del riesgo.** *“Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.”*⁴. Siguiendo la estrategia de la Secretaría de la Transparencia de la República, una vez aplicada la matriz **Valoración del Riesgo de Corrupción**, el dueño del proceso determina si se requiere el establecimiento de controles adicionales o complementarios para evitar el riesgo.

² Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Bogotá 2012. Pág. 9

³ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 12

⁴ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 12

- **Política administración del riesgo.** *“La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”.* Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.”⁵ La política de administración del riesgo está referenciada en el componente Estratégico Mapa de Riesgos de Corrupción y Estrategias para su Manejo del presente documento, se encuentra diseñada con base en los lineamientos de MECI y su aprobación como meta para la presente vigencia:

DECLARACION DE LA POLITICA DE RIESGOS

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC- comprometido con el logro de objetivos y el servicio con satisfacción social, establece acciones metodológicas de control para que de manera sistemática se determine el contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos de gestión y de corrupción asociados a los procesos de la entidad con el fin de evitar la ocurrencia de hechos que entorpezcan la gestión en toda la estructura organizacional y niveles, con el propósito de prevenir consecuencias negativas por su materialización.

Como Estrategias para la Administración del riesgo se definen:

- Determinación de la metodología para la administración del riesgo.
- Establecer mecanismos de comunicación y divulgación de la administración del riesgo.
- Acompañamiento para el desarrollo de la metodología de administración del riesgo.
- Monitoreo a la implementación de la administración del riesgo.

Coherente con la Política de Administración del Riesgo, las acciones para los riesgos de corrupción van orientados a:

⁵ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 12

Evitar el riesgo: *“Tomar medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.*⁶

Reducir el riesgo: *“Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (Medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.*⁷

- **Seguimiento de riesgos.** *“Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar el seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y diciembre 31.”*⁸

3.2 Estrategia Anti-trámite.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.⁹

Para el caso del INPEC, los servicios estructurados para los internos en cuanto a seguridad, asistencia jurídica, atención social y de tratamiento penitenciario, se realizan de manera presencial y personalizada en cada establecimiento de reclusión, sin embargo, la estrategia anti-trámite se ha diseñado para dignificar el ingreso de familiares y amigos de internos en los días de visita con el fin de disminuir el tiempo de ingreso y estableciendo hora fija que la puede programar el usuario a través de la plataforma virtual. Esta acción contrarresta la aglomeración y largas filas de personas en las zonas de ingreso de visitantes en los establecimientos de reclusión eliminando actos de corrupción en este proceso.

⁶ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 12

⁷ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 13

⁸ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 13

⁹ Secretaría de la Transparencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 14

3.3 Rendición de cuentas.

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.¹⁰ En este sentido, se genera la obligación de los funcionarios públicos de informar y explicar sus actuaciones a la ciudadanía, por otra parte contar con herramientas suficientes para que los órganos de control evalúen y determinen acciones correctivas frente a servidores penitenciarios que violen el ordenamiento jurídico establecido para la gestión pública.

Para propósito a través de la Directiva Permanente 03 del 12 de marzo de 2013 *“RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO”*, el Director General del INPEC, establece criterios para la audiencia pública para todo los niveles institucionales, es así que se determina que la Dirección General, los Directores Regionales y los Directores de Establecimientos de Reclusión, cada uno desde su nivel de competencias realice la Rendición de Cuentas con lineamientos claramente definidos.

3.4 Atención al ciudadano.

Comprende todos los lineamientos básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

Las siguientes, son algunas definiciones que engloban a grosso modo el concepto del servicio al ciudadano para el Estado y por ende, lo que debe tenerse en cuenta al momento de implementar en las entidades públicas:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que fórmula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

¹⁰Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Recepción:** con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.
- **Oficina, dependencia o entidad competente:** 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Consideraciones Generales:** las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales.

Parte Estratégica del PLANTIC.

Las estrategias de acción Institucional, están dirigidas a fortalecer la cultura de legalidad y de la transparencia, al promover prácticas en el quehacer diario de la prestación de servicios de atención básica, tratamiento penitenciario y seguridad a las personas que se encuentran privadas de la libertad, involucrando de esta manera, el empleo de la corresponsabilidad y la autorregulación de los servidores públicos adscritos a los establecimientos de reclusión, regionales y a la dirección general, y por ende a la ciudadanía que forma parte del Sistema Penitenciario y Carcelario en Colombia.

Con el propósito de garantizar un efectivo cumplimiento de la misión y alcance de la visión, el INPEC ha definido los siguientes lineamientos estratégicos que orientan la gestión de los funcionarios que integran el Instituto y en especial de quienes ejercen el liderazgo y dirección de los equipos de trabajo:

Efectividad de los servicios institucionales. Para garantizar la efectividad de los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad, se requiere:

- Cumplimiento estricto de la normativa vigente y la doctrina institucional, manifiesta en las órdenes, circulares y directivas.
- Aplicación rigurosa de los procedimientos y formatos que integran el sistema de calidad.
- Oportunidad en la respuesta a los requerimientos, quejas, acciones jurídicas y derechos de petición.
- Calidad y confiabilidad en el registro de datos y hechos que soportan la gestión de los procesos misionales.

Enfoque gerencial. En atención a la complejidad de las funciones asignadas al INPEC, la cobertura de los servicios en el ámbito nacional y los retos que le asisten en el fortalecimiento de la justicia y la reestructuración de la Administración pública, se considera de vital importancia la implementación de un enfoque gerencial en el direccionamiento y quehacer institucional.

El enfoque gerencial se hace explícito a partir de la disposición del Sistema de Gestión Integral. La aplicación de conceptos, herramientas y metodologías gerenciales le permite a la institución consolidar una cultura organizacional orientada al cliente, a los resultados y al mejoramiento continuo.

Orientación al cliente. Capacidad de enfocar los esfuerzos y recursos hacia el conocimiento y satisfacción de las necesidades de la comunidad penitenciaria, entendida como la población reclusa y su familia.

Gestión por resultados. Capacidad de establecer objetivos y metas, ejecutar las actividades necesarias y hacerse responsable de los resultados obtenidos, lo cual supone la elaboración del sistema de indicadores de gestión, que precise el nivel de cumplimiento y logro institucional.

Orientación al mejoramiento continuo. Capacidad de enfocar la actuación individual y de equipo en una práctica de mejoramiento continuo de la gestión, centrado en la transparencia, la rendición de cuentas y la pulcritud en el manejo de los recursos públicos

Talento humano competente y comprometido. El principal activo de una organización es su gente. En este sentido, es prioritario para el INPEC desarrollar un proyecto de rediseño de la gestión del talento humano, a partir de los siguientes criterios:

- Revisión y ajuste al régimen de carrera y régimen pensional.
- Oportuna y efectiva coordinación con la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- Implementación de un Modelo de Gestión del Talento Humano orientado a fortalecer los procesos de programación de personal, selección y vinculación, formación y capacitación, evaluación del desempeño, promoción profesional, reconocimiento y bienestar laboral.
- Orientación de la Escuela de Formación como institución de educación que garantiza la profesionalización del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, mediante el desarrollo de programas inherentes al sistema penitenciario y carcelario

Innovación y fortalecimiento de las TIC. La proyección institucional se soporta en la ejecución de las siguientes acciones:

- Referenciación de las mejores prácticas penitenciarias y organizacionales.
- Implementación de herramientas tecnológicas y de comunicaciones que posibiliten contar con información confiable en tiempo real, como soporte de la planeación y toma de decisiones.
- Desarrollo de una plataforma tecnológica que articule los sistemas de información y bases de datos, a fin de optimizar el tiempo de respuesta y la ejecución de los procesos.
- Construcción de conocimiento institucional como insumo fundamental en los procesos de planeación y prospectiva.
- Gestión de la cultura organizacional.
- Apropiación y vivencia de los principios y valores institucionales.
- Transparencia en la administración de los recursos logísticos y financieros.
- Liderazgo a través del ejemplo por parte de quienes dirigen los equipos de trabajo, principalmente directores, subdirectores, jefes de dependencia y coordinadores.

De esta manera, las acciones del Instituto frente a la lucha contra la corrupción y la gestión eficiente y transparente, sigue los lineamientos establecidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, a través de la guía: *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al*

Ciudadano”; pero también en el proponer estrategias propias que se definen a través de los siguientes componentes estratégicos:

4.1 COMPONENTE ESTRATÉGICO. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ESTRATEGIAS PARA SU MANEJO.

En cumplimiento a los lineamientos referidos en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1599 de 2005 y las pautas para la formulación de metas expedidas por la Oficina Asesora de Planeación, que detallan los elementos a seguir para la elaboración e implementación de un PLAN DE MANEJO DE RIESGOS EN EL SECTOR PÚBLICO, y con el objeto de documentar a manera conjunta, objetiva y transparente los procesos y actividades que forman parte del sistema de gestión integral de la entidad como insumo para la identificación, valoración y seguimiento de (posibles) riesgos de corrupción¹¹; el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC elaborará el **MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN**, como herramienta estratégica que favorece la toma de decisión gerencial



eficiente frente a actos no admisibles en el servicio público y que de alguna u otra manera inciden directa e indirectamente en el cumplimiento del objetivo insignia del Instituto, el cual es *“contribuir al desarrollo y resignificación de las potencialidades de las personas privadas de la libertad, a través de los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad; fundamentados en el respeto de los derechos humanos”*.

Por lo anterior, entender la importancia del manejo del riesgo para el INPEC implica definir los procesos que hacen parte del **MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN** y que contribuyen no sólo al cumplimiento de la misión Institucional sino que articulan y alinean la visión, valores y principios con el Sistema de Gestión Integral del Instituto.

De esta manera, para la elaboración de la metodología de identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, el INPEC ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de Riesgos.

Consistente con la Política de Riesgos propuesta, para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del INPEC, sistemáticamente se determinan acciones de control que metodológicamente incluye contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo

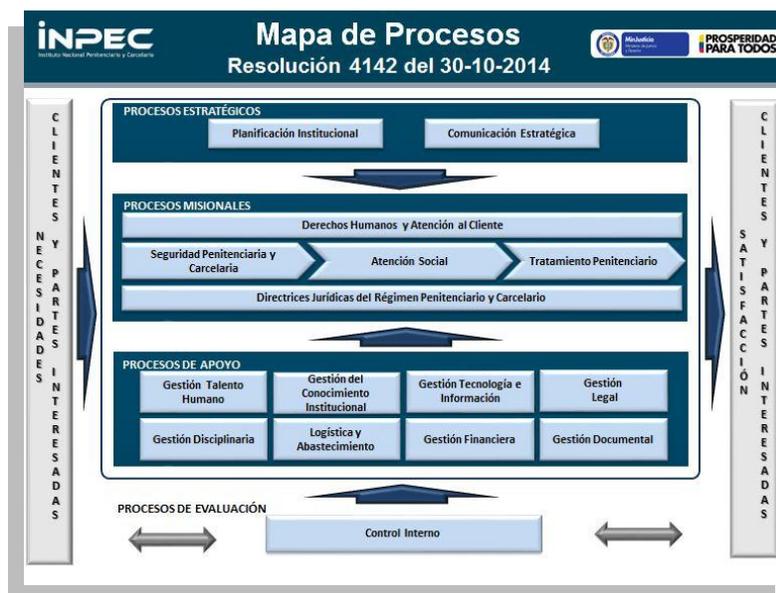
¹¹GUÍA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. Departamento Administrativo de la Función Pública.

y comunicación de los riesgos asociados a los procesos de la institución como se lee a continuación:

- **Contexto Estratégico:** identificación de las características internas y la situación externa o entorno del Instituto que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos institucionales.
- **Identificación del Riesgo:** caracterización de los eventos potenciales, internos o externos al Instituto, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del riesgo:** se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- **Implementación de políticas para la administración del riesgo:** estableciendo las acciones metodológicas y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución de la posibilidad del riesgo.
- **Monitoreo:** seguimiento periódico al cumplimiento de las metas de las acciones estratégicas de mitigación o eliminación del riesgo.
- **Publicación:** en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía de todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad

4.1.1 Acción estratégica. Metodología para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Sistema de Gestión Integral. Teniendo en cuenta que un sistema de gestión integral es una estructura aprobada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario considera de vital importancia consolidar un sólo sistema que asegure efectividad y transparencia en cada uno de sus procesos; caracterizados por un sólo propósito (visión) y una naturaleza (misión); y por ende, dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas que regulan el quehacer organizacional.



caracterizados por un sólo propósito (visión) y una naturaleza (misión); y por ende, dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas que regulan el quehacer organizacional.

De ahí que, el propósito del SGI sea el garantizar su supervivencia e incrementar la productividad, efectividad y competitividad de su desempeño, en cumplimiento a los servicios misionales que distinguen la entidad ante el Estado y el mundo, por lo tanto es necesario considerar el Mapa de Procesos del INPEC para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.

La Gerencia de procesos permite establecer el conjunto de procesos que requiere desarrollar la Institución para dar cumplimiento a la misión en atención a las necesidades, expectativas y requerimientos de la población reclusa y de las entidades comprometidas con el Sistema Penitenciario y Carcelario.

Analizado el objetivo de cada proceso caracterizado y su exposición al riesgo, y teniendo en cuenta que lo misional del INPEC es la seguridad y el tratamiento penitenciario, y que requiere además de acciones estratégicas, de apoyo y de control, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario para la identificación de (posibles) riesgos de corrupción se focalizará en los siguientes procesos: *(ver anexo n° 1. Mapa de Riesgo Anticorrupción del INPEC).*

- **Procesos Estratégicos:**

- Planificación Institucional
- Comunicación Estratégica

- **Procesos Misionales:**

- Derechos humanos y Atención al Cliente
- Atención Social
- Seguridad Penitenciaria y Carcelaria
- Tratamiento Penitenciario
- Directrices Jurídicas al Régimen Penitenciario y Carcelario

* En el caso del proceso de Directrices Jurídicas al Régimen Penitenciario y Carcelario, solo se analizaran riesgos en los ERON, donde se presta el servicio, no en el nivel central.

- **Procesos de Apoyo:**

- Gestión del Talento Humano
- Gestión del Conocimiento Institucional
- Gestión Tecnología e Información
- Logística y Abastecimiento
- Gestión Financiera
- Gestión Disciplinaria
- Gestión legal
- Gestión Documental

- **Proceso de Evaluación**

- Control Interno

Para el análisis y levantamiento de información en la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del INPEC del año 2015, se realizará con las siguientes etapas y criterios:

- Identificación de los procesos que hacen parte del el Sistema de Gestión de Calidad y que son susceptibles de riesgo de corrupción.
- Se diseñó un formato con la caracterización de los componentes de la definición del riesgo de la guía de la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la Republica, para que cada responsable de proceso realice la Identificación del Riesgo de Corrupción evitando confusión con riesgos de gestión, previo análisis de contexto.
- Aplicar Matriz de Causalidad, que tiene definidos criterios para identificar agentes movilizados que permite determinar variables causales de los riesgos de corrupción y consecuentemente facilitar la definición de acciones y controles consistentes con el tratamiento del riesgo.
- Realizar análisis y valoración de sus controles (preventivos y correctivos).
- Fomentar cultura de la transparencia, sensibilizado e identificando al servidor penitenciario, a la ciudadanía y a los usuarios como agentes de cambio frente a hechos punibles en la estructura de servicios, para así fomentar una cultura anticorrupción y de transparencia de la gestión pública en el INPEC.
- Consolidación a cargo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien actuará como facilitador del proceso de elaboración.
- La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración, seguimiento y control de las estrategias contempladas.

De esta forma, cada dueño de proceso es el responsable de tratar y aplicar los instrumentos que le permita plantear las acciones de tratamiento y la generación de controles para establecer el Plan Anticorrupción Institucional, con los siguientes instrumentos: i) Matriz de identificación del riesgo de corrupción; ii) Matriz de análisis causal; iii) Matriz Mapa de riesgos, propuesto por la Secretaría de Transparencia; y iv) Matriz de seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción, así:

i) Matriz de identificación del riesgo de corrupción.

Esta matriz es diligenciada con el fin de que los riesgos que sean propuestos, tengan consistencia con la definición establecida por la Secretaria de la Presidencia de la Republica: *“Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”*¹²

¹² Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Bogotá 2012. Pag. 9

Tabla 1. Matriz de identificación de riesgo de corrupción

PROCESO Y OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN		CENSURA		USO INDEBIDO		
		HACER	OMITIR	BENEFICIO	LESIÓN	PODER	RECURSOS	INFORMACION
Tratamiento Penitenciario: Desarrollar en la población condenada que requiera y acepte tratamiento penitenciario, competencias que le permitan vivir en sociedad a través de programas de estudio, trabajo, enseñanza y atención psicosocial.	1. Cobro por trámite de procesos de clasificación en fase de tratamiento	x		x	x	x		x
Atención Social: Atender las necesidades de la población Interna mediante los servicios de salud y alimentación, actividades ocupacionales y programas psicosociales.	2. Concentración de información de determinadas actividades en una sola persona lo que genera omisión en la entrega de información	x						x

Como ejemplo, se toma de la matriz de riesgos de corrupción del INPEC del año 2013, el riesgo número uno (1) y el riesgo número cinco (5)

Para el ejemplo de la tabla 1, de identificación, en el Proceso de Tratamiento Penitenciario, se considera un riesgo de corrupción por que se identifica una acción con interés particular, mediante el uso indebido del poder por parte responsable de clasificar en fase de tratamiento penitenciario, configurándose riesgo de corrupción con interacción censurable.

Para el ejemplo de la tabla 1, de identificación, en el Proceso de Atención Social, se puede determinar que es un riesgo administrativo que se enmarca en fallas organizacionales; en este caso se deduce que no es un riesgo de corrupción toda vez que no se identifica uso indebido del poder frente a recursos e información con beneficio particular, luego entonces no se configura la acción punible de acuerdo a la definición de la cartilla.

- ii) **Identificación de causas de riesgos de corrupción:** la metodología de la Secretaria de la Transparencia determina que se identifique las debilidades y amenazas que pueden generar riesgos de corrupción para el INPEC, sin embargo, como valor agregado al proceso, adicionalmente se ha determinado la necesidad identificar Agentes Movilizadores de Corrupción, que es un análisis estructural a la institución para identificar escenarios propicios que sin ser por si solos hechos de corrupción, son escenarios que facilitan actos de corrupción. Así, el análisis contempla cuatro Factores Movilizadores (Sistema de Gestión de Calidad, Cliente, Capacidad Instalada y Talento Humano), en cada uno de los factores por su parte se puede identificar el Foco o focos, que es el elemento neurálgico en el que se concentran las acciones de mitigación sea por causa de la debilidad o por causa de amenaza.

A continuación se describe detalladamente los Agentes Movilizadores (Factores y Focos), definidos como instrumento de la metodología para el análisis causal de los riesgos de corrupción identificados:

- **Sistema de Gestión de Calidad.** Un sistema de gestión de calidad que no esté debidamente documentado con base en los requisitos técnicos, debidamente sensibilizado y apropiado en toda la estructura y niveles del INPEC, incluido el MECI, es un factor movilizador de riesgos de corrupción considerando las responsabilidades y controles en la caracterización de procesos y de procedimientos, socialización para la experticia en la aplicación de protocolos y mecanismos de control en actividades que sean susceptibles de riesgos de corrupción. En este factor se identifican tres focos o nudos críticos que pueden constituirse en escenarios que faciliten la generación de causas de actuaciones corruptas, si no operan los controles adecuados:
 - Procesos caracterizados para el sistema de gestión de calidad del INPEC.
 - Procedimientos documentados administrativos, de tratamiento penitenciario y de seguridad.
 - Estructura de control, revisión, inspección verificación, validación.

En este aspecto en particular, y a manera de ejemplo, imaginemos el ingreso de elementos prohibidos que se pueden dar por la no aplicación de un procedimiento de seguridad; en el análisis causal puede identificarse que no esté debidamente socializado el procedimiento *“Requisita por Contacto de Primer Nivel”*, o no se aplique o no se realicen los controles respectivos, lo que se constituye un escenario que facilita actos corruptos en el Factor Sistema de Gestión de Calidad, y en el Foco, Procedimientos, situación que conlleva a que se determine acciones de mitigación frente al citado procedimiento para que se aplique con el rigor metodológico adoptado.

- **Ciente.** Es un factor movilizador desde el punto de vista de la cultura ciudadana, específicamente para llegar al servicio por camino más expedito o lograr infringir el ordenamiento establecido en torno a las dinámicas propias de la administración pública y particularmente de la prisión que promueven una estructura social y de poder entre internos, como una cultura que sugiere desencadenamiento de hechos violatorios de principios, valores y de ordenamiento social induciendo particularmente al funcionario público para ceder ante pretensiones o intereses particulares. Los nudos críticos que pueden contener elementos causales partiendo de la estructura de servicios se clasificaron en:
 - Internos
 - Visitantes
 - Apoderados
 - Proveedores/Proponentes
 - Autoridades públicas
 - Otros

- Capacidad Instalada.** Se constituye en factor movilizador de actos corruptos la insuficiencia de infraestructura, insuficiencia de tecnología e insuficiencia de recurso humano, que dificulta la eficiencia y eficacia, imposibilitando la oportunidad para el acceso al servicio penitenciario y carcelario en condiciones de igualdad y oportunidad, e imposibilitando el establecimiento de controles que consecuentemente inducen a la configuración de hechos punibles en el sistema penitenciario y carcelario. Para este factor de riesgo, se identificó los nudos críticos que pueden contener causas de los riesgos de corrupción:
 - Infraestructura
 - Tecnología
 - Recurso humano
 - Otros

- Talento Humano.** Se identifica como factor movilizador de la corrupción lo relacionado con las competencias y la calificación de los servidores públicos del INPEC, incluida la rutina y la motivación que lo hacen susceptible la configuración de hechos de corrupción, en este componente se determinó como nudo crítico causal:
 - Motivación
 - Competencias del funcionario
 - Personal de supervisión no calificado
 - Ética del funcionario público
 - Evaluación del desempeño laboral
 - Rutina
 - Otros

Para el análisis causal, con base en los criterios, se diseñó la Matriz de la Tabla 2. Que mediante un análisis horizontal facilita determinar acciones consistentes con la debilidad o amenaza, el responsable y el indicador; indicador que debe ser medible cuantitativamente en términos de producto.

Tabla 2. Matriz de análisis causal de riesgos de corrupción

PROCESO Y OBJETIVO	RIESGO	AGENTE MOVILIZADOR		CAUSAS	DEBILIDAD	AMENAZA	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		FACTOR MOVILIZADOR	FOCO (NUDO CRITICO)						
		Sistema de Gestión de Calidad	Procesos						
			Procedimientos						
			Estructura de control						
		Cliente	Internos						
			Visitantes						
			Apoderados						
			Proveedores/proponentes						
			Autoridades públicas						
			Otros...						

PROCESO Y OBJETIVO	RIESGO	AGENTE MOVILIZADOR		CAUSAS	DEBILIDAD	AMENAZA	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		FACTOR MOVILIZADOR	FOCO (NUDO CRITICO)						
		Capacidad instalada	Infraestructura						
			Tecnología						
			Recurso humano						
			Otros...						
		Talento Humano	Motivación						
			Competencias de funcionarios						
			Personal de supervisión no calificado						
			Ética del funcionario público						
			Evaluación del desempeño laboral						
			Rutina						
			Otros...						

- Valoración de corrupción:** con base en la matriz de valoración del riesgo de corrupción propuesta por la Secretaría de la Transparencia; identificado el riesgo de corrupción y luego de realizar el análisis causal, el responsable del proceso debe establecer los controles teniendo en cuenta:
 - Controles preventivos que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo
 - Controles correctivos, que se establecen para combatir o eliminar las causas que lo generan, sólo en el caso de que se materialice el riesgo.

Si se identifican controles existentes, el responsable del proceso debe determinar, si los existentes declaran suficiencia, o si se hace necesario determinar controles adicionales.

Tabla 3. Valoración del riesgo de corrupción

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
			Existe(n) herramienta(s) de control.		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		

iii) **Mapa de riesgos de corrupción:** es la matriz tipo para el mapa de riesgos de corrupción propuesto por la Secretaría de la Transparencia, que se diligencia una vez realizado el proceso de identificación de riesgos, y agotados los procesos previos de análisis causal para determinar las medidas de mitigación y administración. Se hacen los registros con la información de las matrices de la Tablas 1, Tabla 2 y Tabla 3. Para el Análisis y Medidas de Mitigación, tener en cuenta las siguientes definiciones:

➤ En la Columna Probabilidad de Materialización, se registra:

POSIBLE. Si el evento puede ocurrir en algún momento

CASI SEGURO. Si se espera que el evento pueda ocurrir en la mayoría de los casos

➤ En la Columna Tipo de Control, se registra:

PREVENTIVO. Si los controles buscan disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

CORRECTIVO. Si los controles buscan eliminar las causas que generan el riesgo, en caso de materializarse.

➤ En la Columna Administración del Riesgo, registra:

EVITAR EL RIESGO. Si las medidas tomadas son encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño, o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

REDUCIR EL RIESGO. Si las medidas tomadas son encaminadas a disminuir la probabilidad (Medidas de prevención). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

Tabla 4. Mapa de riesgos de corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nº	Descripción		Tipo de Control				

iv) **Matriz de seguimiento:** Es el instrumento propuesto por la Secretaría de la Transparencia para el seguimiento y control de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano.

Tabla 5. Matriz seguimiento y control Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN							
Entidad: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario –INPEC							
Estrategia, mecanismo, medida, etc...	Actividades	Publicación				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
	1, 2, 3,						
	1, 2, 3,						
Consolidación del documento	Cargo.____ Nombre____ Firma____						
Seguimiento de la estrategia	Jefe Control Interno Nombre____ Firma____						

4.1.1.1 Línea de Acción. Identificación del riesgo

De acuerdo con la definición del manual de implementación de MECI del DAFP, la identificación del riesgo es Elemento de Control que posibilita conocer los eventos potenciales estén o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en dificultad el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia; la metodología aquí aplicada tiene la finalidad además, de identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características estructurales, pueden originar prácticas corruptas. En este sentido, la línea de acción tiene las siguientes metas:

Tabla 6. Línea de Acción 1: Contexto estratégico

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Socializar la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción al 100% de las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Oficinas del nivel central, Direcciones Regionales.	Porcentaje de dependencias del nivel directivo y asesor de la sede central y Regionales con la metodología del mapa de riesgos de corrupción socializada.	1	100%

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 2.	Aplicar la matriz de identificación del riesgo de corrupción a los Procesos: Gestión Disciplinaria, Seguridad Penitenciaria y Carcelaria, Atención Social, Tratamiento Penitenciario, Directrices Jurídicas al Régimen Penitenciario y Carcelario, Gestión del Talento Humano, Logística y Abastecimiento, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Legal, Control Interno .	Porcentaje de procesos con riesgos de corrupción identificados	5	10
Meta de Producto 3.	Aplicar la matriz de causalidad al 100% de riesgos de corrupción identificados.	Porcentaje de riesgos de corrupción con matriz de análisis de causalidad	0	9

4.1.1.2 Línea de Acción 2. Gestión del riesgo de corrupción

La estimación de la probabilidad del riesgo de corrupción identificado en los procesos examinados, luego de realizar el análisis causal, permite medir la efectividad de los controles y consecuentemente determinar acciones que sean consistentes con los factores y focos o nudos críticos generadores de riesgo de corrupción, lo que permitirá que las medidas de mitigación sean consistentes para evitar o para reducir el riesgo y alcancen su propósito de prevenir la ocurrencia de hechos punibles entorno a la estructura de servicios del INPEC y consecuentemente el alcance de los objetivos institucionales.

Tabla 7. Línea de Acción 2. Gestión del riesgo de corrupción

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Realizar el análisis de probabilidad al 100% de riesgos identificados con base en la matriz del mapa de riesgos de corrupción.	Porcentaje de riesgos de corrupción identificados con análisis de probabilidad	0	100%
Meta de Producto 2.	Realizar valoración de los riesgos de corrupción identificados, definiendo el tipo de control preventivo o correctivo según sea el caso.	Porcentaje de riesgos de corrupción con controles definidos.	8	100%
3	Proponer y tramitar la aprobación de la Política de Riesgos del INPEC	Aprobación de la Política de Administración del Riesgo del INPEC	0	1
Meta de producto 4.	Definir las acciones encaminadas Evitar o Reducir el riesgo de corrupción según sea el caso, definiendo responsable e indicador para el 100% de las causas de los riesgos corrupción identificados	Porcentaje de causas de riesgos de corrupción con acciones, responsables e indicador definidos para el tratamiento del riesgo, frente a riesgos identificados	0	100%
Meta de Producto 5.	Consolidar Mapa de Riesgos de Corrupción en la matriz propuesta por la Secretaría de la Transparencia,	Mapa de riesgo de riesgos de corrupción, consolidado.	1	1

4.1.1.3 Línea de Acción 3. Ejecución del mapa de riesgo de corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción, en su conjunto establece las acciones y herramientas asociadas a los procesos que permiten establecer medidas que mitiguen posibles hechos de corrupción que desdibujan el cumplimiento los objetivos y metas institucionales, ya que permitirán recuperar la confianza y seguridad del Estado colombiano respecto del INPEC.

Tabla 8. Línea de Acción 3. Ejecución del mapa de riesgo de corrupción

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Poner en conocimiento el Mapa de Riesgos de Corrupción al 100% de los Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina del nivel central, y a Directores Regionales para su ejecución y seguimiento.	Porcentaje de dependencias del nivel Directivo, Oficinas y Directores Regionales con conocimiento del Mapa de riesgos de corrupción	0	100%
Meta de Producto 2.	Publicar en la página web del INPEC el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgo de corrupción publicado en la intranet	1	1
Meta de Producto 3.	Ejecutar el 100% de las acciones determinadas para cada riesgo de corrupción	Porcentaje de cumplimiento de metas de las acciones del Mapa de Riesgo de Corrupción	0	100%

4.1.1.4 Línea de Acción 4. Medición del mapa de riesgos de corrupción

Con la matriz de indicadores de cumplimiento de la acciones del mapa de riesgos de corrupción, se adopta un instrumento que establece controles para el cumplimiento de las estrategias propuestas y que deben conducir a demostrar la suficiencia, eficiencia y eficacia de la estructura de la metodología propuesta.

Tabla 9. Línea de Acción 4. Medición del mapa de riesgos de corrupción

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Aplicar la matriz de seguimiento de indicadores, cada cuatro meses de partir del 30 de abril, para identificar el nivel de cumplimiento consolidado en el nivel Central y Regional.	Número de seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción a 31 de diciembre de 2015	3	3
Meta de Producto 2.	Rendir un (1) informe cuatrimestral respecto del cumplimiento del mapa de riesgos de corrupción, a partir del 30 de abril de 2015.	Número de informes con cierre a 31 de diciembre de 2015	0	3
Meta de Producto 3.	Revisar y hacer los ajustes al mapa de riesgos de corrupción para el año 2016, una vez evaluado el mapa de riesgos de corrupción del año 2015	Mapa de riesgos de corrupción actualizado para el año 2016	1	1

4.1.1.5 Línea de Acción 5. Fomentar cultura de la transparencia

Mediante acciones que involucren actividades lúdicas, culturales, académicas y con la participación de diferentes organizaciones públicas y privadas, se posibilita conocer los eventos potenciales de riesgos de corrupción, estén o no bajo el control de la Entidad Pública, sensibilizado e identificando al servidor penitenciario, a la ciudadanía y a los usuarios como agentes de cambio frente a hechos punibles en la estructura de servicios, para fomentar una cultura anticorrupción y de transparencia de la gestión pública

Tabla 10. Línea de Acción 5. Fomentar cultura de la transparencia

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Realizar en el 100% del nivel Central, Regional y ERON, la celebración del día de la transparencia en el INPEC.	Porcentaje de unidades del INPEC con celebración del día de la transparencia	1	1
Meta de Producto 2.	Diseñar una campaña publicitaria que promueva en la comunidad y los usuarios del sistema penitenciario y carcelario la queja y la denuncia ante hechos de corrupción.	Número de campañas publicitarias diseñada y socializada en los tres niveles del INPEC, Central, Regional, ERON	1	1
Meta de producto 3	Emitir lineamientos para desarrollar estrategias que involucren actividades lúdicas, recreativas y culturales en los Establecimientos de Reclusión Nacional, para sensibilizar a la población intramuros sobre temas de transparencia y lucha contra la corrupción, relacionado con la oferta y acceso a los diferentes servicios de atención social y tratamiento penitenciario.	Lineamiento elaborado y enviado a Direcciones Regionales.	0	1
Meta de Producto 4	Diseñar y ejecutar la Campaña institucional para la prevención de la corrupción	Campaña Institucional de prevención de la corrupción	0	1
Meta de Producto 5.	Realizar dos cursos virtuales con el tema ética Pública, uno por cada semestre de la vigencia 2015 a los servidores penitenciarios y carcelarios	Número de curso virtuales sobre ética, principios y valores a los servidores penitenciarios y carcelarios	2	2

4.2 COMPONENTE ESTRATÉGICO. ESTRATEGIA ANTITRÁMITE.

Los trámites en el INPEC están dirigidos a la ciudadanía y tienen como finalidad facilitar a la población privada de la libertad un servicio con calidad; acercando de esta manera a la sociedad civil y al Estado a un entorno donde fluye las buenas relaciones, a partir de una comunicación bidireccional y de intercambio de propuestas de mejora, en donde el respeto hacia los derechos, las prácticas administrativas transparentes y la participación democrática de la ciudadanía se conciben como una estrategia de progreso y de impacto social frente a la labor misional.



En este sentido, para dar cumplimiento a las leyes 489 de 1998 y 962 de 2005 las cuales exponen a grandes rasgos los lineamientos y principios generales de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, es imperativo, que el INPEC adopte estrategias que estén encaminadas a facilitar la eficiencia en los

procesos y el mejoramiento de la gestión con respecto a la prestación de servicios y de atención a clientes y sociedad civil en general, es decir, el reto inicial consiste en crear una iniciativa que establezca las directrices fundamentales de trámites y servicios accesibles para la ciudadanía, mediante el fortalecimiento tecnológico y de un equipo humano comprometido y competente.

De acuerdo con lo anterior, el aspecto más neurálgico de la atención a la ciudadanía, es el ingreso de visita de familiares y allegados de internos en los ERON, al respecto se ha definido acciones dirigidas a dignificar el proceso de ingreso a los establecimientos de reclusión en los días de visita, con la implementación de una plataforma virtual y telefónica a través de la cual los usuarios pueden programar la fecha y la hora de ingreso. Mediante este instrumento se ha contrarrestado los actos de corrupción, las largas y extenuantes filas que atentan contra la dignidad de los visitantes y aumenta el tiempo que los internos tienen para compartir con sus familias y amigos.

A fecha 31 de diciembre de 2014, se logró integrar con el aplicativo VISITEL, 22 establecimientos de reclusión del orden nacional con una cobertura del 16%, Para el 2015, se requiere continuar con política de expansión del aplicativo con el fin de aumentar la cobertura y facilitar a las personas que requieren visitar sus familiares y amigos, acceder desde cualquier lugar del país mediante el internet o teléfono para registrar el turno el día y hora de ingreso autorizado por el establecimiento de reclusión.

Como acción de fortalecimiento para el componente estratégico anti-trámite, se ha concebido la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno como una herramienta transversal para la gestión institucional que aporta criterios de transparencia, integridad y eficiencia, contribuyendo para que los servidores penitenciarios y carcelarios generen confianza y credibilidad en los diferentes grupos de personas y organismos interesados en el servicio del INPEC, de tal manera que se asegure una cultura organizacional que impulse el quehacer institucional al logro de objetivos y garantía del servicio en los trámites requeridos por los diferentes grupos de interés.

4.2.1 Acción estratégica. Trámites y Servicios.

En relación con lo anterior, la información que el Instituto ofrece frente a los procesos misionales debe ser entendida como un bien público, es decir, el cumplimiento del INPEC se verá reflejado no solamente en la participación ante un sistema electrónico de administración y divulgación de

trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana, que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) por mandato legal, sino además, empleará una acción estratégica que despliegue el trámite de visitas de familiares de internos.

De esta manera, el conjunto de pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos para poder adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y las actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del cliente en el Instituto, estarán orientadas por la política anti-trámites del INPEC.

4.2.1.1 Línea de Acción 1. Eficiencia en los procesos Institucionales.

La eficiencia en los procesos administrativos está directamente relacionada con el código de ética del Instituto, al referir que: *“toda actuación administrativa estará encaminada a servir, entre otros aspectos, como herramienta para dirigir y evaluar el cumplimiento correcto de las funciones de los servidores públicos adscritos al INPEC, así como el prevenir la corrupción y malas prácticas en la prestación de servicios Penitenciarios y Carcelarios en el país”*; es decir, una de las razones principales de la línea de acción, surge de la necesidad de aplicar parámetros de comportamiento cotidianos que aseguren una gestión eficiente, transparente, respetuosa de la dignidad humana y cumplidora de los fines primordiales de la visión Institucional y por ende de la función pública de competencia.

Tabla 11. Línea de Acción 1. Eficiencia en los procesos Institucionales.

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Presentación y aprobación de la Metodología para actualizar del Código de Ética y Buen Gobierno.	Aprobación de la metodología	0	1
Meta de Producto 2.	Promover reunión trimestral del Comité de Ética y Buen Gobierno a partir del mes de abril de 2015	Número de Reuniones al año del Comité de Ética y Buen Gobierno	0	3
Meta de Producto 3.	Promover a través de los Agentes de Cambio la conformación y desarrollo de los Equipos Promotores de Practicas Éticas al 100% de Regionales y ERON.	Porcentaje de Equipos con Promotores de Practicas Éticas constituido en Direcciones Regionales y ERON	0	100%
Meta de Producto 4.	Actualizar el Código de Ética y Buen Gobierno	Código de Ética y Buen Gobierno actualizado	0	1

4.2.1.2 Línea de Acción 2. Política de racionalización de trámites.

Tal como lo expone el Decreto 0019 de 2011, el INPEC protegerá y garantizará la efectividad de los derechos fundamentales de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, por medio del fortalecimiento de los principios de la buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad en la

prestación de servicios penitenciarios y carcelarios; de ahí que, los funcionarios del Instituto, en cabeza del Director Señor representante legal, adelantarán la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, obrando con criterios de eficiencia, efectividad y economía a fin de impulsar la labor administrativa eficiente, el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, para que los trámites que se adelantan frente a procesos administrativos definidos directamente a la ciudadanía sean resueltos en los términos legales establecidos. En este sentido se ha identificado el servicio de visitas de familiares y allegados a internos como uno de los temas sensibles y que se requiere dignificar a través de protocolos más expedito mediante el uso de la tecnología, para lo que se desarrolló la plataforma VISITEL, como se describe a continuación:

VISITEL es un sistema automático de asignación de visitas vía telefónica o internet, que permite a los visitantes de los Establecimientos del Orden Nacional, solicitar su turno de ingreso de manera eficaz, dignificando el ingreso al visitante, minimizando la corrupción y mejorando la logística de ingreso al establecimiento reduciendo las largas filas que se presentan. La asignación de turnos funciona de 2 formas:

- Vía WEB, la cual el visitante ingresa a la página www.inpec.gov.co, donde encontrara el link <http://190.24.138.116:8080/Mat/> y podrá realizar la solicitud de cita. (el visitante debe ingresar el número de cédula de ciudadanía del mismo y el número único NUI del interno al cual desea visitar).

Nota: el NUI hace referencia al número asignado por el sistema de información misional SISIPPEC a cada interno.

- Vía Telefónica, es un sistema de Call Center diseñado para la asignación de citas a los visitantes de los internos en los Establecimientos de Reclusión, integrando un sistema de telefonía IP con la base de datos del aplicativo SISIPPEC WEB. El visitante llama a las líneas Call center destinadas a VISITEL, así:

Tabla 12. Establecimientos con Call Center

CIUDAD	NUMERO TELEFONICO
Bogotá	3202030 – 3202060
Armenia	7414583, 7414590, 7414589, 7414586
Ibagué	2693041 - 2692929 – 2690180 - 2692910
Medellín	4025020
Manizales	8738870 – 8738300
Calarcá	7426081 – 7420602 – 7426345 – 7421421
Popayán (En pruebas)	8249170 - 8248271

La administración del sistema VISITEL compete de manera exclusiva a la Oficina de Sistemas de información de la Dirección General, dependencia que da soporte a los establecimientos de reclusión del orden nacional para su implementación y la programación semanal de visitantes.

Es de anotar que solo se permitirá la asignación de citas por parte de VISITEL al visitante que esté autorizado por el interno y los cuales tengan actualizado sus datos en el sistema misional SISIPPEC, labor que se desarrolla en cada establecimiento de reclusión de acuerdo a los procedimientos establecidos para mantener actualizado el registro de visitantes a internos

Cabe resaltar que las citas se generan de forma automática y cronológicamente, de tal manera que no existe la intervención de ningún funcionario y se asignan en el orden de llamada o acceso a la página web, lo que permite garantizar que ni los internos, ni los visitantes pueden acceder al turno por otro medio diferente y en condiciones de igualdad en oportunidad.

Compete al Establecimiento de Reclusión respectivo, ejercer el estricto control del ingreso del personal visitante, de acuerdo al turno y hora asignada por VISITEL para el ingreso a visita de la persona. Cada Establecimiento cuenta con los usuarios y contraseña de consulta para generar los reportes de visitas asignadas y estructurar su plan de trabajo y de servicios para el control de ingreso.

Actualmente el sistema VISITEL se encuentra implementando en 23 Establecimientos de Reclusión, los cuales se mencionan a continuación:

Tabla 13. ERON CON VISITEL

Establecimientos	Fecha inicio
COIBA IBAGUE-PICALAÑA-CONDENADOS	05 de Octubre de 2013
COPEDE MEDELLIN-PEDREGAL-MUJERES	17 de Febrero de 2014
COPEDE MEDELLIN-PEDREGAL-SINDICADOS	17 de Febrero de 2014
COMEB BOGOTA	12 de Abril de 2013
EC BOGOTA	12 de Abril de 2013
EPAMSCAS COMBITA	13 de Enero de 2015
EPC BARNE	18 de Noviembre de 2014
EPC LA PAZ	17 de Febrero de 2014
EPMSC APARTADO	19 de Agosto de 2014
EPMSC ARMENIA	07 de Septiembre de 2013
EPMSC BUGA	15 de Julio de 2013
EPMSC CALARCA	20 de Enero de 2014
EPMSC LIBANO	02 de Noviembre de 2013
EPMSC MANIZALES	05 de Agosto de 2013
EPMSC MEDELLIN	17 de Febrero de 2014
EPMSC NEIVA	19 de Octubre de 2013
EPMSC PEREIRA (ERE)	31 de Abril de 2013
EPMSC QUIBDO	01 de Diciembre de 2014
EPMSC TULUA	06 de Julio de 2013
EPMSC VILLAVICENCIO	15 de Julio de 2013
RM ARMENIA	07 de Septiembre de 2013
RM BOGOTA	12 de Abril de 2013
RM PEREIRA	14 de Septiembre de 2013

En la actualidad, los Establecimientos EPMSC ACACIAS, EPMSC BUCARAMANGA, RM BUCARAMANGA y EPAMS GIRÓN EPAMSCAS POPAYÁN están realizando las coordinaciones pertinentes de logística, adquisición de equipos y sensibilización de personal de internos y visitantes para implementación del sistema

VISITEL. Una vez estén preparados, se realizarán las respectivas pruebas de conectividad, generación de turnos y la maqueta de programación de visitas, de acuerdo a la programación trimestral entregada por los establecimientos a integrarse.

Adicionalmente a la implementación del VISITEL, al 100% de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional, se les realizará la integración VISITEL – SISTEMA BIOMÉTRICO, a partir de la línea base de 25, para el periodo 2015-2018 de manera incremental con las siguientes metas:

Año 2015, 30 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional

Año 2016, 28 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional

Año 2017, 28 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional

Año 2018, 26 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional

Tabla 14. Línea de Acción 2. Política de racionalización de trámites

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Acompañamiento técnico en la implementación de VISITEL en el 100% de los ERON que soliciten la integración de visitas.	Porcentaje de ERON con VISITEL frente a los ERON que solicitan la integración	22	100%
Meta de Producto 2.	Administración del aplicativo al 100 de ERON con VISITEL.	Porcentaje de programación del aplicativo VISITEL, frente a los ERON con VISITEL.	22	100%
Meta de producto 3	Integración de VISITEL con el Sistema Biométrico para la visita a internos	Número de Establecimientos de Reclusión con integración de VISITEL y el Sistema Biométrico	25	55



4.3 COMPONENTE ESTRATÉGICO. RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) como establecimiento público del Estado Colombiano que se encuentra adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; en ejercicio de dar cumplimiento a la ley 489 de 1998 artículos 32: Democratización de la administración pública, y 33: Audiencias públicas; determina la creación de espacios informativos y de transparencia de resultados de gestión, dirigidos a la ciudadanía, a fin de garantizar la participación de la sociedad civil en el ejercicio del control social.

El propósito fundamental de esta iniciativa, es la de generar el cierre a las prácticas corruptas a través del fortalecimiento de una cultura de la legalidad y la transparencia, que brinde confianza a la actuación Institucional.

En este sentido, el INPEC asume el reto de definir los criterios a seguir para la rendición de cuentas periódica mediante audiencia pública. Teniendo en cuenta que para su cumplimiento no sólo es necesario dar aplicabilidad a los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos, sino además, el constituir un equipo humano comprometido, que aplica en su quehacer diario la autorregulación y que implementa un sistema integrado de gestión eficiente, el cual, concibe como estrategia de comunicación la movilización de la ciudadanía hacia la participación democrática, que tiene como acción el fortalecimiento del buen gobierno administrativo del Instituto.

De esta forma el INPEC ha establecido anualmente a través de una Directiva Transitoria, los criterios para la rendición de cuentas mediante audiencia pública, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

En consecuencia la Dirección General dispone la conformación de un EQUIPO DE TRABAJO, para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por:

- Director Cuerpo Custodia y Vigilancia (quien lo presidirá)
- Director Gestión Corporativa
- Jefe Oficina Asesora de Planeación
- Jefe Oficina Asesora de Prensa
- Jefe Oficina Sistemas de Información
- Coordinador Grupo Atención al Ciudadano
- Coordinador Grupo de Relaciones Públicas y Protocolo
- Directores Regionales
- Directores de Establecimientos de Reclusión de Orden Nacional

Dicho equipo de trabajo cumplirá las siguientes funciones:

- Liderar la organización y desarrollo de la audiencia pública de conformidad con las pautas dadas en la Directiva y la normatividad vigente.
- En coordinación con la Secretaria Privada definen los grupos de interés y personalidades que deben participar del evento, para la elaboración por parte de esta última de las invitaciones y su correspondiente entrega.

- Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión con 30 días de anticipación a la Audiencia Pública, recepción de propuestas y sugerencias, entre otros.
- Recepcionar las preguntas registradas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, órganos de control e integrantes del Instituto para su trámite y correspondiente respuesta al peticionario.
- Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.
- Elaborar el análisis, clasificación y selección de las propuestas o preguntas radicadas en la página web institucional, coordina la correspondiente respuesta a cada peticionario, con el fin de ser presentada el día de la audiencia pública y socializada en la página web.
- Realizar el acta de la audiencia pública y consolida el archivo con todos los antecedentes de la actividad.
- Organizar la entrega del formato de evaluación de la Audiencia Pública, una vez se cierre la audiencia y consolida los resultados que servirán como insumo para la mejora continua.
- Realizar la actualización permanente de la información del link de la página web.
- La Dirección General del Instituto recibe de los servidores públicos involucrados en la rendición de cuentas el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo, igualmente enfatiza en la veracidad y oportunidad de la información requerida para la consolidación del informe de gestión.

4.3.1 Acción estratégica. Buen gobierno.

El éxito del buen gobierno en el Instituto se sustenta en el mejoramiento continuo de la gestión administrativa en materia de Justicia Colombiana, es decir, las acciones adelantadas hasta la fecha y las propuestas para este cuatrienio formulan no sólo prácticas de transparencia en la función pública, sino además, marcan el inicio y la continuidad de una gestión eficaz que implementa y ejecuta esquemas de vigilancia y control en la labor misional, con resultados cuantificables y cualificables que contribuyen con el mejoramiento del sector justicia, el respeto hacia los derechos humanos, la acción preventiva y punitiva del Estado en la lucha contra la corrupción en el sector público y el fomento de la participación democrática por parte de la ciudadanía.

En otras palabras, el propósito central del Instituto es el ofrecer a la ciudadanía una evaluación objetiva de los servicios de atención básica, tratamiento penitenciario y seguridad por medio de las siguientes líneas de acción:

4.3.1.1 Línea de Acción 1. Transparencia de la Gestión Institucional.

El desarrollo de una gestión transparente en el INPEC, implica proporcionar a la sociedad civil y en general, un modelo de información única y detallada de programas, proyectos, planes, políticas, presupuestos, costos, procedimientos internos y resultados obtenidos en la prestación de servicios

penitenciarios y carcelarios, el cual facilite la rendición de cuentas por medio de audiencia pública durante un periodo anual concluido; el éxito de esta propuesta, se establece entonces, al promover una relación bidireccional entre el Estado, la ciudadanía y el Instituto, basado en un sistema de participación democrática, que patrocina el fomento a la integridad en la labor Institucional y su lucha contra la corrupción.

Para el INPEC las buenas prácticas en la gestión administrativa se obtienen a través de la eficiencia de los recursos públicos, la consolidación y promoción de un talento humano comprometido consigo mismo, con la entidad y con la nación, además, con la obtención de resultados y avances en el sistema penitenciario y carcelario, el manejo y sostenimiento de las relaciones bilaterales entre Estado y ciudadanía y el seguimiento, control y mejora continua de los servicios de atención básica, tratamiento penitenciario y seguridad a las personas que se encuentran privadas de la libertad.

Para el fortalecimiento de las relaciones bilaterales entre el INPEC y la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas, a través de la Directiva Permanente 03 de 2013, *“RENDICION DE CUENTAS EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO”* se determina criterios para la rendición de cuentas mediante audiencia pública en los tres niveles de gestión de la institución, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos físicos. Así, se tiene constituido el protocolo para que la Dirección General, las Direcciones Regionales y los Directores de Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional realicen las actividades establecidas para informar, dialogar con la ciudadanía y evaluar la gestión de cada vigencia, como se muestra a continuación:

Tabla 15. Componente 1. Información para la Rendición de Cuentas

Acciones Estratégicas	Actividades
Establecer mecanismos de ayuda a la ciudadanía para la búsqueda y comprensión de la información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar la visibilidad del módulo de servicios de información al Ciudadano 2. Fortalecer la página web con los temas de interés de la ciudadanía. 3. Promocionar las líneas de atención al ciudadano. 4. Promocionar las oficinas de atención al ciudadano
Detectar temática de interés a la ciudadanía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los temas de interés de la Ciudadanía 2. Fortalecer los atributos de la información que se le entrega al ciudadano 3. Recolectar datos en cumplimiento de la misión para otorgar a la ciudadanía información en función a sus necesidades
Publicar informes de gestión sobre rendición de cuentas 30 días antes de los eventos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar el documento ante la ciudadanía en el tiempo oportuno 2. Mejorar los tiempos de entrega de la información con base responsabilidades asignadas en la directiva permanente
Establecer un mecanismo de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos frente al acceso a los informes de gestión y a las actividades de rendición de cuentas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un mecanismo de evaluación que permitan medir el grado de satisfacción del ciudadano frente al acceso de información en el periodo establecido 2. Analizar los resultados del mecanismo de evaluación

Tabla 16. Componente 2. Diálogo en la Rendición de Cuentas

Acciones estratégicas	Actividades
Capacitar a la Ciudadanía para participar en la rendición de cuentas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer una agenda de capacitación a la ciudadanía sobre rendición de cuentas. 2. Definir las características del mecanismo de capacitación (talleres) 3. Ejecutar capacitación a la ciudadanía sobre rendición de cuentas
Consultar a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la rendición de cuentas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir instrumento para realizar la consulta a la ciudadanía sobre los temas de interés. 2. Revisar informes de Atención al ciudadano que permitan identificar los temas de interés de la ciudadanía
Difundir el informe de rendición de cuentas mediante eventos hacia la ciudadanía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir mecanismos de comunicación para difundir los informes de rendición de cuentas. 2. Promocionar y divulgar el informe de rendición de cuentas 3. Definir fecha y sitio del evento
Motivar al ciudadano a participar en los encuentros de rendición de cuentas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a la ciudadanía el objetivo de la rendición de cuentas. 2. Incluir las necesidades de los ciudadanos con el fin de prestar el interés de la ciudadanía.
Convocar a grupos sociales para participar en el proceso de rendición de cuentas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir a través de qué medio de comunicación se realiza la convocatoria a la rendición de cuentas. 2. Realizar la convocatoria a través de invitaciones escritas ante integrantes de grupos sociales

Tabla 17. Componente 3. Incentivos y Retroalimentación a la Gestión en la Rendición de Cuentas

Acciones estratégicas	Actividades
Publicar las memorias de encuentros y evaluaciones ciudadanas frente a la gestión institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolectar documentos y publicaciones para entregar a los asistentes
Incluir como acciones las recomendaciones realizadas por los ciudadanos en el plan de mejoramiento institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el plan de mejoramiento con base a las recomendaciones realizadas por los ciudadanos 2. Programar encuentros y reuniones para hacer seguimiento al plan de mejoramiento de la gestión institucional.
Divulgar los compromisos de mejora incluidos en los planes de mejoramiento institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar los compromisos de mejora incluidos por la administración en planes de mejoramiento institucional.
Establecer mecanismos de control o de sanción para quienes incumplan u obstruyan el acceso a la información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir mecanismo de control para quienes incumplan u obstruyan el acceso a la información.

Definidos los pasos que se deben desarrollar para el proceso de rendición de cuentas, facilitará que la información de la gestión administrativa del INPEC, sea estructurada y socializada a la comunidad mediante audiencia pública a la ciudadanía, la cual será sistemáticamente consolidada,

principalmente a través de fases planificadas que garanticen la transparencia del ejercicio y la participación activa y democrática de la sociedad civil y del Estado bajo el criterio de relaciones bilaterales; siendo estas las siguientes:

FASE PREPARACIÓN:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformar un equipo de trabajo. 2. Consolidar el informe. 3. Estrategia de medios. 4. Preparación presentación y plegables. 5. Organización logística del evento.
FASE DESARROLLO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de asistentes. 2. Presentación de la entidad. 3. Espacio Organismos de Control. 4. Intervención ciudadana. 5. Evaluación y cierre de la Audiencia pública.
FASE EVALUACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión conclusiones de la Audiencia Pública. 2. Acta final de la Audiencia Pública. 3. Evaluación del proceso orientado a la mejora continua.

Tabla 18. Línea de Acción 1. Transparencia en la gestión Institucional.

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Reiterar el cumplimiento de la directiva 03 de 2013 <i>"Rendición de Cuentas en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario"</i> .	Directiva Permanente 03 de 2013, comunicada.	1	1
Meta de Producto 2.	Realización del 100% de Audiencias Públicas programadas en la Directiva Transitoria para la rendición de cuentas	Porcentaje de audiencias públicas de rendición de cuentas del INPEC, frene al Nivel Central, Direcciones Regionales, ERON	0	100%
Meta de Producto 3.	Publicación del Informe de Gestión del INPEC, vigencia 2015	Publicación de un (01) informe de gestión	1	1
Meta de Producto 4.	Publicar el Resultado de la Encuesta a la Ciudadanía Rendición de Cuentas 2015.	Resultados de la encuesta publicados	1	1

4.4 COMPONENTE ESTRATÉGICO. ATENCIÓN AL CIUDADANO.



Existe una serie de principios de orden constitucional que establecen el quehacer de la función administrativa y los derechos y deberes de la ciudadanía; entre estos se destaca el derecho fundamental de los administrados al buen funcionamiento de los servicios públicos y el ejercicio de control social que involucra la participación activa y democrática de la sociedad civil frente a servicios y trámites específicos las organizaciones gubernamentales a los que pueden acceder.

Por tal razón, el INPEC como entidad del Estado define a través de una planificación de la gestión y actuación de sus funcionarios los parámetros a seguir para la prestación de servicios Penitenciarios y Carcelarios, al definir dentro de su Política de Calidad que la atención a la ciudadanía se debe brindar de manera efectiva, es decir, buscando siempre la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, en el marco de los derechos humanos.

De lo anterior, se entiende como necesidades y expectativas de la población privada de la libertad lo siguientes servicios misionales:

- Asegurar el cumplimiento de la ejecución de las penas privativas de la libertad impuestas mediante sentencia penal condenatoria, medidas cautelares privativas de la libertad, la vigilancia electrónica y las medidas alternativas de la pena, impuestas por autoridad judicial, ejerciendo una función protectora y preventiva para la sociedad.
- Brindar seguridad en el interior y exterior de los establecimientos de reclusión, mediante la garantía del derecho a la vida de las personas privadas de la libertad y de la comunidad que interactúa en el Sistema Penitenciario y Carcelario, así como la preservación de los bienes asignados al servicio, bajo los principios de autoridad, orden y disciplina, con estricto apego a la Constitución, la ley y los reglamentos Institucionales.
- Atender las necesidades de los internos referentes al albergue, alimentación y sanidad, bajo las condiciones técnicas establecidas en la ley y las normas reglamentarias.
- Ofrecer al interno los medios y oportunidades de trabajo, educación y enseñanza en el marco de un sistema progresivo y el pleno respeto por los derechos humanos, para que, haciendo uso de su autodeterminación, inicie el camino de su reinserción al conglomerado social.
- Gerenciar los establecimientos de reclusión, mediante la gestión del talento humano, la administración de la infraestructura, los recursos logísticos y financieros, requeridos en la

prestación de los servicios que brinda el INPEC a los internos, al sistema judicial, a las entidades del Estado y a la comunidad en general.

De otra parte, El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Instituto para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha creado una página WEB www.inpec.gov.co en la cual actualizará los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano.

Es importante reiterar que cualquier ciudadano colombiano o extranjero, población de internos, entidades gubernamentales y no gubernamentales, servidores públicos, defensores que se sientan inconformes con el servicio prestado por la institución, o por comportamientos de los funcionarios del INPEC pueden formular una petición, queja, reclamo o sugerencia a través de los canales de comunicación establecidos para el efecto

4.4.1 Acción estratégica. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

En atención a los lineamientos descritos por el Departamento Nacional de Planeación, el cual recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario a través del Grupo de Atención al Ciudadano planificará actividades estratégicas que vayan encaminadas no sólo a la generación de espacios de participación del cliente misional frente a la accesibilidad de los servicios y tramites; sino además, el de garantizar la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas y reclamos en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales, a través del empleo e innovación de los medios de tecnológicos, de esta manera, se daría cumplimiento a unos de los propósitos fundamentales de la entidad, el cual consiste en obtener acercamiento, credibilidad y respaldo de la ciudadanía mediante las líneas de acción de se proponen a continuación:.

4.4.1.1 Línea de Acción: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Para facilitar el acceso a los servicios del portafolio del INPEC, se cuenta con unos instrumentos para la atención al ciudadano que permiten que el cliente misional pueda comunicar sus necesidades o inconformidades del servicio a través de:

- **Atención personalizada.** Si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a cualquier oficina de atención al ciudadano a nivel nacional, para su ubicación deberá ingresar a la página www.inpec.gov.co link atención al ciudadano, ubicar el Departamento, Ciudad y Establecimiento al cual quiera asistir.

- **Atención telefónica.** El usuario se podrá contactar con la línea directa de atención al ciudadano de la ciudad de Bogotá 2347474 ext 1509 – 1511 – 1514; y en las Direcciones Regionales:
 - Regional Central (+57 1) 3535570 Bogotá
 - Regional Occidente (+57 2) 3263445 - 3263651 - 3263957 Cali Valle
 - Regional Noroeste (+57 4) 5130142 - 2316586 Medellín Antioquia
 - Regional Norte (+57 5) 3686118 – 3686124 -3782346 Barranquilla - Atlántico
 - Regional Oriente (+ 57 7) 6478585 Bucaramanga Santander
 - Regional Viejo Caldas (+ 57 6) 3351518 Pereira Risaralda
 - Escuela Penitenciara (+57 1) 2347474 ext 1483 – 1488 Funza – CundinamarcaComplementariamente también se puede ingresar a la página www.inpec.gov.co link establecimientos carcelarios donde encontrara la información de la Direcciones Regionales y los Establecimientos adscritos a las mismas.

- **Correo electrónico.** Se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio para lo cual se han establecido a nivel nacional los correos reclamos@inpec.gov.co; atencionalciudadano@inpec.gov.co; afamiliaresinternos@inpec.gov.co; y cerotolerancialacorrupcion@inpec.gov.co. Para lo cual deberán contener como mínimo la siguiente información:
 1. Nombres y apellidos del solicitante o su representante o apoderado
 2. Dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto.
 3. Objeto de la solicitud.
 4. Razones en las que se apoya
 5. Relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

- **Buzón de sugerencias.** Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y el INPEC, por lo cual se instalaran en zonas visibles a la ciudadanía en general en especial en los ERON patios de la población interna.

- **Medio Escrito.** Las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

- **Medio electrónico. Como complemento la recepción de las pqr's y a la participación ciudadana** , el INPEC fortalece el sistema de información con respecto a los productos y servicios que presta y genera, por medio de la creación y empleo de la planificación de recursos estratégicos que mejoren los canales de comunicación (cliente – Instituto), tales como:

- Aplicativo Quejas Web
- Sistema de información integral del Sistema Penitenciario y Carcelario (SISIPEC WEB).
- Programa de televisión REPORTES DE LIBERTAD.
- Twitter Institucional.
- Facebook Institucional.
- Visitas virtuales.
- Audiencias virtuales
- Chat

Con el fin de evaluar la pertinencia de los instrumentos institucionales establecidos que afianzan la comunicación entre los usuarios y el INPEC, y consecuentemente contar con insumos para realizar los ajustes, se definieron las siguientes metas concernientes a la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano:

Tabla 19. Línea de Acción 1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Diseño de la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano	Encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano	1	1
Meta de Producto 2.	Aplicar 120 Encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano en la Sede Central del INPEC	Encuestas aplicadas de satisfacción del servicio al ciudadano en la Sede Central del INPEC	0	120
Meta de Producto 3.	Aplicar mensualmente a partir del 01 de abril de 2015 hasta el 30 de julio de 2015, diez (10) Encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano en 10 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional por cada Regionales.	Encuestas aplicadas de satisfacción del servicio al ciudadano en 10 Establecimientos de Reclusión del ordena Nacional	60	2400
Meta de Producto 4.	Tabular resultado de las Encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano	Resultados de las Encuestas de satisfacción del servicio al ciudadano	1	1
Meta de producto 5	Presentar el informe de la evaluación del impacto de la implementación de la encuesta de satisfacción	Un Informe de la evaluación del impacto de la implementación de la encuesta de satisfacción	0	1

4.2.1.1 Línea de Acción: Afianzar la Cultura del Servicio al Ciudadano

Para afianzar la cultura del servicio al ciudadano durante la vigencia del año 2014 para el fortalecimiento de competencias y habilidades de los servidores penitenciarios y carcelarios se programó y ejecuto:

- Capacitaciones a funcionarios de la institución, 10 establecimientos del orden nacional
- Participación en cuatro Ferias de Atención al Ciudadano
- Se socializó la Cartilla de Atención al Ciudadano en los ERON por conducto de las Direcciones Regionales.

Para la presente vigencia se seleccionaran 10 Establecimientos de reclusión del orden nacional en los que se hará la Socialización de las Herramientas de Comunicación Atención al Ciudadano 2015, que tiene el propósito de afianzar la cultura de atención al ciudadano tanto al usuario como al servidor público.

Tabla 20. Línea de Acción 2. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1	Seleccionar 10 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional para Socializar las Herramientas de Atención al Ciudadano	Establecimientos de reclusión seleccionados para socializar las herramientas de atención al ciudadano	0	10
Meta de Producto 2.	Socializar las Herramientas de atención al ciudadano a 10 Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional	Herramientas de atención al ciudadano socializadas en 10 ERON	0	10

4.2.1.2 Línea de Acción: Fortalecimiento de los Canales de Atención

Para formalizar la lucha contra la corrupción y con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC ubica a disposición de la sociedad civil la Oficina de Atención al Ciudadano; cuya labor administrativa se centrará en atender, orientar y proveer información misional verídica, actualizada y oportuna, así como, el brindar asesoramiento sobre derechos y deberes de la ciudadanía, evitando de esta manera la realización de trámites innecesarios y el desgaste de la labor Institucional.

Se fortalecerán las oficinas de Atención al ciudadano de los Establecimientos de Reclusión de Orden Nacional a través canales de interacción, creando relaciones de respeto y mejorando la percepción del ciudadano frente al instituto, estructurándose la gestión de peticiones, quejas y reclamos acceso a mediante las siguientes actividades:

Tabla 21. Línea de Acción 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención

Tipo de meta	Descripción de las metas	Indicador de las metas	Línea base	Meta del año
Meta de Producto 1.	Presentar a la Oficina de sistemas los ajustes necesarios para la adecuación del aplicativo Quejas Web	Requerimiento de ajustes necesarios para el aplicativo Quejas web	0	1
Meta de Producto 2.	Realizar seguimiento a la utilización de las aplicativo Quejas Web en 10 establecimientos de reclusión de cada Regional. .	Seguimiento a la utilización del aplicativo Quejas Web en 10 establecimientos de cada regional	0	60
Meta de Producto 3.	Presentar informe de conclusiones y recomendaciones del aplicativo Quejas Web a la Dirección General, con copia a las Direcciones Regionales	Informe aplicativo Quejas web	0	1