

Bogotá, D.C., **15 MAR 2019**

DIRECTIVA TRANSITORIA

No. 000007 /

**PARTICIPACIÓN EN LAS FERIAS
NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO
2019**

I. OBJETIVO Y ALCANCE

A. Finalidad

Impartir instrucciones y asignar responsabilidades para la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2019», lideradas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

B. Referencias

1. Constitución Política de Colombia, Artículos 1,2 y 270.
2. Ley 65 de 1993, «Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario», modificada por la Ley 1709 de 2014, «Por medio de la cual se reforman 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»
3. 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», artículo 4.
4. Ley 134 de 1994, «Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana».
5. Ley 136 de 1994, «Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios».
6. 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».
7. Ley 472 de 1998, «Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones».
8. Ley 489 de 1998, «Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones». Artículo 17.
9. Ley 850 de 2003, «Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas».
10. Ley 1437 de 2011, «Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».
11. 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».

12. Ley 1940 de 2018, «Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019».
13. Ley 1952 de 2019, «Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.»
14. Decreto Ley 019 de 2012, «Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública».
15. Decreto 2232 de 1995, «Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos».
16. Decreto 2623 de 2009, «Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano».
17. Decreto 4151 del 2011, «Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC».
18. Decreto 1069 de 2015, «Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del Sector Justicia y del Derecho».
19. Decreto 1083 de 2015, «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública»
20. Resolución 5557 del 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y funciones de las Direcciones Regionales del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
21. Resolución 0070 de 2013, «Por la cual se deroga la Resolución No.6259 del 19 de octubre de 2005 y se adopta el manual de identidad visual del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
22. Resolución 5671 de 2016, «Por medio de la cual se modifica la Resolución 003552 del 25 de septiembre de 2015, que aprueba el Plan de Direccionamiento Estratégico Institucional 2015 — 2018 "Todos unidos por los derechos humanos" del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
23. Resolución 6349 de 2016 «Por la cual se expide el Reglamento General de los Establecimientos de Reclusión del Orden nacional- ERON a cargo del INPEC».
24. Resolución 6616 de 2016, «Por la cual se adopta el Sistema del Aplicativo Quejas Web en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
25. Resolución 192 de 2018, «Por la cual se regula el uso de la fuerza y se adopta el Modelo Uso de la Fuerza para el Sistema Penitenciario y Carcelario Colombiano, se modifica el artículo 153 de la Resolución 006349 de 2016 y se deroga la Resolución 5355 de 2012».
26. Resolución 598 de 2018, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica del nivel central y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC».
27. Resolución 2492 de 2018, «Por la cual se modifica el artículo 153 de la Resolución 006349 del 19 de diciembre de 2016, "Por la cual se expide el Reglamento General de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional a cargo del INPEC"».

28. Política PM-DA-PL01 V01, «Política institucional de derechos humanos enfocada en la promoción y el respeto».
29. Procedimiento PM-DA-P04 V01, «Atención al Ciudadano».
30. Guía PE-PI-G03 V01, «Guía para la gestión de la doctrina institucional».
31. Guía PE-PI-G04 V01, «Guía de rendición de cuentas».
32. Directiva Presidencial N° 09 de 2018, «Directrices de Austeridad 2018».
33. Directiva Transitoria 05 de 2018, «Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano 2018».
34. Plan de Acción vigencia 2019.

C. Vigencia

Del 15 de marzo al 30 de noviembre de 2019.

II. INFORMACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo País" consideró como uno de sus pilares fundamentales, el diseño e implementación de una política de Buen Gobierno que permita mejorar la gestión de las Entidades Públicas y el servicio al ciudadano. Con base en lo anterior, en diciembre de 2013, el Gobierno Nacional aprobó el documento CONPES 3785, que contiene la "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", la cual define un modelo de gestión pública que busca mejorar las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos¹.

El Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) es el encargado de promover en las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial, una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades: con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.

Con el propósito de acercar al ciudadano a la administración pública, el Departamento Nacional de Planeación ha venido realizando Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en las que se reúnen diferentes entidades del Estado para ofrecer, durante un día, sus servicios y tramites a toda la comunidad y fortalecer la participación ciudadana.

En el año 2018 se realizaron cinco (05) ferias de servicio con la participación de 944 ciudadanos, las cuales se relacionan a continuación, donde se entregaron folletos y plegables de Atención al Ciudadano así mismo información de Convocatorias curso del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, Servicio Militar obligatorio en el INPEC, Información de solicitud de traslados de internos en los establecimientos de reclusión, requisitos para visita virtual, para libertad condicional y detención domiciliaria de los internos en las cárceles, beneficios administrativos para los internos, requisitos para la vigilancia electrónica, prestar el servicio de PQRS, Servicio e información a los familiares y ciudadanos sobre el tratamiento penitenciario a los internos, programa preventivo "Delinquir No paga".

CONPES 3785 de 2013

Lugar	Fecha	Dependencia Responsable	Participantes
Manaure - Riohacha	18 de marzo 2018	Dirección Regional Norte	326 atenciones
Necocli - Antioquia	21 de abril 2018	Dirección Regional Noroeste	190 Atenciones
San Vicente del Caguan – Caquetá	28 de julio 2018	Dirección Regional Central	146 Atenciones
Garzón - Huila	06 de octubre 2018	Dirección Regional Central	180 Atenciones
Cúcuta	23 de noviembre 2018	Dirección Regional Oriente	102 Atenciones

Es política de la Dirección General del Instituto continuar participando de las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano, lo cual se imparten instrucciones para su vinculación de acuerdo con la programación de la vigencia 2019, suministrada por el DNP y el PNSC en el marco del Taller Construyendo País.

Las dependencias encargadas de representar al Instituto en estas actividades, procurarán brindar la mejor atención a la ciudadanía exaltando la imagen institucional y orientando en los trámites, servicios y logros del INPEC.

III. EJECUCIÓN

A. MISIÓN GENERAL

Garantizar la implementación de acciones orientadas a la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019», exaltando la imagen positiva de la entidad.

B. MISIONES PARTICULARES

1. GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1. Supervisa el cumplimiento de la presente directiva procurando la sinergia institucional.
- 1.2. Imparte instrucciones sobre el cumplimiento de la presente directiva, a los funcionarios responsables de las áreas de atención al ciudadano en los diferentes niveles de gestión del instituto.
- 1.3. Verifica la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y veracidad.
- 1.4. Socializa la presente directiva a las Direcciones Regionales comprometidas con la organización de las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019» y los lineamientos impartidos por el programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC).
- 1.5. Efectúa seguimiento a la participación del instituto en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019».
- 1.6. Coordina en forma permanente con el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) la participación del Instituto.
- 1.7. Presenta a la Dirección General informe de actividades ejecutadas como lo establece la Guía PE-PI-G03 V01, «Guía para la gestión de la doctrina institucional».
- 1.8. Consolida la estadística de la participación ciudadana y las quejas y tramites atendidos.

2. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

- 2.1. Diseña una estrategia de comunicación a nivel interno y externo para la socialización y participación masiva de la comunidad en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019».
- 2.2. Coordinan el registro fotográfico del evento, para su posterior socialización en los medios de comunicación internos y externos.

3. DIRECCIONES REGIONALES

- 3.1. Socializan a los directores de establecimientos comprometidos el contenido de la presente directiva y los lineamientos impartidos por el PNSC, elaborando los respectivos registros de calidad mediante el formato de acta PA-DO-G01-F01 V01 versión oficial.
- 3.2. Participan activamente en la organización del stand del instituto, en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019».
- 3.3. Acompañan a los establecimientos comprometidos en la participación de las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019».
- 3.4. Verifican la información que será suministrada a la comunidad.
- 3.5. Imparte instrucción a los funcionarios comprometidos en la atención a la ciudadanía, comunicación asertiva, lenguaje claro, e imagen positiva institucional.

4. DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTO -Participantes

- 4.1. Coordinan con el Grupo de Atención al Ciudadano la participación del ERON en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019».
- 4.2. Verifican el espacio físico asignado y organización del stand para la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019».
- 4.3. Efectúan el registro fotográfico y lo remiten a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la socialización del evento.
- 4.4. Prevén la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y el buen nombre del Instituto.
- 4.5. Orientan a los ciudadanos en la interacción con la página web institucional.
- 4.6. Impartir instrucción a los funcionarios que participaran en el stand, verificando la presentación personal y el trato adecuado y lenguaje asertivo a la comunidad.

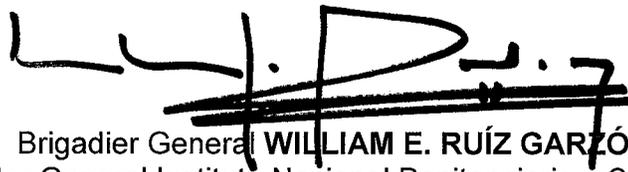
IV. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN

- A. Los directores regionales y de establecimientos participantes son los inmediatos responsables de la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano 2019», de su liderazgo depende dejar en alto el nombre de la institución.
- B. Las dependencias aquí comprometidas deben presentar la información correspondiente de las misiones asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano para la consolidación del informe de actividades ejecutadas como lo establece la Guía para la Gestión de la Doctrina Institucional PE PI G03 versión oficial una vez se dé por terminada la vigencia de la presente directiva.

000007

15 MAR 2019

- C. El desarrollo de la presente directiva deberá sujetarse a lo dispuesto en la Directiva Presidencial No. 09 de 2018: "Directrices de Austeridad 2018".
- D. De todas las actuaciones realizadas en cumplimiento de la presente Directiva se deberán elaborara los correspondientes registros de calidad (actas).
- E. La atención de inquietudes para el cumplimiento de la presente directiva se realizará a través del coordinador del Grupo de atención al Ciudadano al PBX (1) 2347474 Ext.1485,1486,1488,1509,1511 y 1514 o al correo institucional atencionalciudadano@inpec.gov.co



Brigadier General **WILLIAM E. RUÍZ GARZÓN**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

DISTRIBUCIÓN

Para conocimiento

Para cumplimiento

Oficina de Control Interno

Grupo de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Comunicaciones
Direcciones Regionales Central, Occidental, Norte, Noroeste y Oriente
ERON Participantes.

REVISÓ,



JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

f Revisado por: Leyda Milena Medina /Coordinadora Atención al Ciudadano
Ing. Angélica María Patiño García –coordinadora GRUDO
Ds. Eduardo Guzmán Guzmán - Integrante GRUDO

Elaborado por: Geidy Cárdenas – Profesional universitario / Grupo Atención al Ciudadano
Fecha de elaboración: 15/03/2019

Archivo: mis documentos Plan de acción 2019\ DT Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano 2019