



2018

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO INPEC**

Enero de 2018

## ***Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018***

**Presidente de la República de Colombia**  
JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

**Ministro de Justicia y del Derecho**  
ENRIQUE GIL BOTERO

**Director General del INPEC**  
Brigadier General JORGE LUIS RAMÍREZ ARAGÓN

### ***Equipo editorial:***

**Jefe de la Oficina Asesora de Planeación**  
JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS

**Coordinador Grupo Planeación Estratégica**  
TE. LEONEL RIOS SOTO

**Funcionarias Grupo Planeación Estratégica**  
MIREYA GAMBOA PINZON  
YESICA LIDIANA VIRGÜEZ REYES

## COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

Resolución N° 4663 del 15 de diciembre del 2017

Director General del INPEC  
Brigadier General **JORGE LUIS RAMÍREZ ARAGÓN**

Director Custodia y Vigilancia  
**HUGO JAVIER VELÁSQUEZ PULIDO**

Director Atención y Tratamiento  
**ROSELIN MARTÍNEZ ROSALES**

Director Gestión Corporativa  
**JOSÉ NEMESIO MORENO RODRÍGUEZ**

Director Escuela de Formación  
**ADRIANA PATRICIA HERNANDEZ MARIN**

Jefe Oficina Asesora de Planeación  
**JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS**

Jefe Oficina Asesora de Jurídica  
**EFRAÍN MORENO ALBARÁN**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  
**CARLOS ALBERTO ZAMBRANO SAAVEDRA**

Jefe Oficina de Sistemas de Información  
**ADRIANA CETINA HERNÁNDEZ**

Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario  
**CONSTANZA EUGENIA CAÑON CHARRY**

Subdirectora de Talento Humano  
**LUZ MYRIAM TIERRADENTRO CACHAYA**

Coordinador Grupo Atención al Ciudadano  
**LEYDA MILENA MEDINA LOZANO**

### Invitados con voz pero sin voto:

Jefe Oficina de Control Interno  
**MY (R) JEFFERSON ERAZO ESCOBAR**

Coordinador Grupo Planeación Estratégica  
**TE. LEONEL RIOS SOTO**

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1. CONTEXTO INSTITUCIONAL</b>	8
<b>2. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	10
<b>3. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN TIC 2018</b>	17
3.1 Componente 1 – Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos	17
3.2 Componente 2 – Racionalización de trámites	30
3.3 Componente 3 – Rendición de cuentas	32
3.4 Componente 4 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	38
3.5 Componente 5 – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	44
3.6 Componente 6 – Iniciativas adicionales	50
<b>4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	52
<b>ANEXOS</b>	53

## INTRODUCCION

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PLANTIC 2018” en el cual se establecen las acciones dirigidas a evitar la corrupción y fomentar la participación, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos hacia una gestión pública eficiente.

El Plan Anticorrupción del Instituto se integra con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIGP actualizado y adoptado en su versión 2 mediante Resolución No. 004663 de fecha 05 diciembre/2017, definiendo estrategias para atender a la ciudadanía de forma integral y articulada, facilitando la gestión en el marco de la ética, los principios y valores institucionales y la lucha contra la corrupción adoptando medidas que permitan reducir los riesgos que puedan afectar la misionalidad.

Para la estructuración del documento PLANTIC 2018, se adoptó la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2”, de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República junto con el DAFP y el DNP, bajo el marco de la estrategia nacional de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, reuniendo seis (6) componentes estratégicos, así:

**1) Gestión del riesgo de corrupción:** en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción del INPEC con base en el mapa de procesos existente, con el fin de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos. El mapa de riesgos de corrupción fue elaborado teniendo en cuenta la Política de Administración del Riesgo y la Metodología para la Administración del Riesgo definida y documentada por el INPEC.

**2) Racionalización de trámite:** este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Instituto, mejorando la eficiencia y eficacia de los mismos a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación.

**3) Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que deberá realizar el INPEC para informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control.

**4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente busca mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la accesibilidad de los mismos a los servicios que presta el Instituto, estableciendo lineamientos y acciones que conlleven a la consecución de estos objetivos.

**5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** este componente busca la promoción e implementación de la política de acceso a la información pública. Está enmarcado en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014.

**6) Iniciativas adicionales:** en este componente se contemplan iniciativas que permitan fortalecer la estrategia del INPEC de lucha contra la corrupción.

Cada componente tiene subcomponentes estratégicos y líneas de acción que despliegan parte de las metas que se definieron en el “*Plan Indicativo del Direccionamiento Estratégico 2015-2018*” para fortalecer los sectores críticos en la gestión administrativa y de la forma en que se presta los servicios penitenciarios y carcelarios.

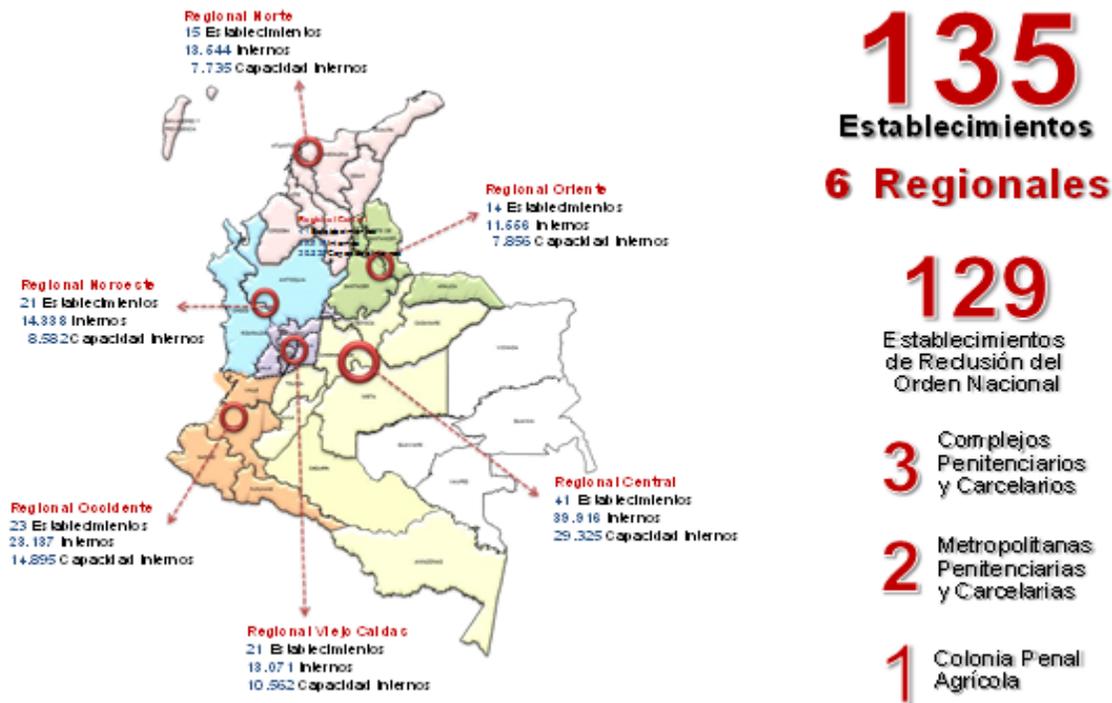
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - INPEC 2018, fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, mediante Acta N° 01 del 25 de enero del 2018. De esta manera, el documento propone actividades para los componentes, integrando estrategias en cuanto a transparencia, participación y servicio al ciudadano que pretenden acercar a la ciudadanía a la gestión del Instituto, promoviendo una administración transparente, suministrando información clara, veraz y actualizada a los ciudadanos, partes interesadas y demás agentes que hacen parte del Sistema Penitenciario y Carcelario en Colombia.

## 1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, comprometido con la lucha contra la corrupción, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 como herramienta de control preventivo de la gestión para el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

A través de los diferentes canales y espacios de comunicación dispuestos por el Instituto, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, encuestas de satisfacción, solicitudes de información, encuestas de opinión, ferias de servicios, redes sociales, mesas de diálogo, campañas, observaciones y sugerencias de los ciudadanos, se ha constituido una fuente de comunicación y diálogo permanente con las partes interesadas a fin de generar los trámites y servicios en beneficio de los ciudadanos interesados.

**Aspectos físicos.** El INPEC, opera con seis direcciones regionales y ciento treinta y cinco (135) establecimientos de reclusión del orden nacional (ERON), cada una con características culturales y geográficas que los identifica (ver Figura). La regionalización de los centros de reclusión permite controlar en la respectiva jurisdicción el funcionamiento de cada uno, asegura el cumplimiento, supervisión y control de las políticas institucionales, tales como el Decreto N° 4151 del 2011, “Por el cual se modifica la estructura del INPEC y se dictan otras disposiciones”.



**Figura 1. Infraestructura de las Regionales INPEC**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Por otro lado, la plataforma estratégica del INPEC, está estructurada en esencia por la misión, visión, cultura ética y de buen gobierno, sistema de gestión integrado, objetivos estratégicos, que se definen así:

- **Misión.** El INPEC, es una institución pública del sistema penitenciario y carcelario del País; contribuye 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, cimentados en el respeto de los derechos humanos, el fomento de la gestión ética y la transparente.
- **Visión.** El INPEC en el 2020, será reconocido por su contribución a la justicia, mediante la prestación de los servicios de seguridad penitenciaria y carcelaria, atención básica, resocialización y rehabilitación de la población reclusa, soportado en una gestión efectiva, innovadora y transparente e integrada por un talento humano competente y comprometido con el país y la sociedad.
- **Cultura ética y de buen gobierno.** Las acciones estratégicas del INPEC, buscan fortalecer la cultura de la transparencia y promover nuevas prácticas penitenciarias a través del empleo de la corresponsabilidad y autorregulación de los servidores públicos que hacen parte del SPC, a fin de asegurar una gestión íntegra, eficiente y transparente en la prestación de los servicios penitenciarios y carcelarios a las personas privadas de la libertad, además, precisan el reconocimiento público de una cultura ética, respetuosa de la dignidad humana y cumplidora de los fines de la función pública. *(Para ampliación de información consultar los Códigos de Ética y Buen Gobierno del INPEC).*
- **Sistema de Gestión Integrado.** El SGI del INPEC, para el 2015 - 2018, se cimienta por los componentes de los Sistemas: (i) Gestión de la Calidad (SGC), (ii) Desarrollo Administrativo (SISTEDA) y su herramienta del Modelo de Planeación y Gestión (MIPG), (iii) Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), (iv) Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y (v) Control Interno Disciplinario (SIC), con el Modelo Estándar Control de Interno (MECI); cuentan con elementos comunes y complementarios que aseguran la eficiencia administrativa y financiera, impiden la duplicidad de las acciones, fortalecen la gestión administrativa y amplían las competencias laborales y comportamentales del recurso humano. *(Para ampliación de información consultar el Plan de Direccionamiento Estratégico del INPEC).*
- **Objetivos estratégicos.** Enuncian las metas de producto y gestión, así como las estrategias que ha planeado el INPEC en el PDE 2015 – 2018, y con las cuales buscan alcanzar el cumplimiento de la misión; básicamente son la carta de navegación del Instituto frente a su compromiso social, jurídico y de Estado. *(Para ampliación de información consultar el Plan de Direccionamiento Estratégico del INPEC).*

## 2. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OBJETIVO

Adoptar en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 para la vigencia 2018, fortaleciendo estrategias e implementando acciones frente a una adecuada administración del riesgo, la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo del Instituto, mejorando los mecanismos de participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones como ejercicio de control social, acceso y buenas prácticas en el prestación de los servicios, en aplicación de los principios de transparencia y eficiencia administrativa para el cumplimiento de la misión institucional.

### ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, aplica a los niveles sede central, direcciones regionales y establecimientos de reclusión del orden nacional y extiende sus efectos a los servidores penitenciarios y partes interesadas del Instituto.

### MARCO NORMATIVO

Para el desarrollo e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2018, el Instituto tiene en cuenta los siguientes fundamentos legales:

- **Constitución Política de Colombia 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 65 de 1993**. “Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario”.
- **Ley 134 de 1994**. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- **Ley 190 de 1995**. “Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **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.”
- **Ley 720 de 2001**. “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- **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”.

- **Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción, Artículo 73, “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y Artículo 76, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia, Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- **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”.
- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 9, literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 1755 de 2015.** Derecho fundamental de petición, Artículo 1, regulación del derecho de petición.
- **Ley 1757 de 2015.** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto Ley 407 de 1994.** “Por el cual se establece el régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario”.
- **Decreto 2145 de 1999.** “Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública”.
- **Decreto 4485 de 2009.** “Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009”.
- **Decreto 4151 de 2011.** “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 4637 de 2011.** Suprime y crea una Secretaria en el DAPRE, Artículo 4, suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción y Artículo 2, Crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- **Decreto 0019 de 2012.** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- **Decreto 943 de 2014.** Adopta la actualización del el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, para el Estado Colombiano.
- **Decreto 1649 de 2014.** Modificación de la estructura del DAPRE, Artículo 15, Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
- **Decreto 1081 de 2015 Art .2.1.4.1** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la instrucción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- **Decreto 1083 de 2015.** “Regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **Decreto reglamentario 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

- **Decreto 124 de 2016.** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 1499 de 2017.** “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

## TERMINOS Y DEFINICIONES

**Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de los mismos.

**Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales<sup>1</sup>.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones<sup>2</sup>.

**Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

**Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

**Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin<sup>3</sup>.

**Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional.

<sup>2</sup> Documento Conpes 3785 – “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

<sup>3</sup> Documento Conpes 3654 – “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

<sup>4</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación<sup>5</sup>.

**Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

**Riesgo de corrupción:** posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano<sup>6</sup>.

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados<sup>7</sup>.

**Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse por una decisión o una actividad<sup>8</sup>.

**Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones<sup>9</sup>.

**Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos<sup>10</sup>.

---

<sup>5</sup> Ibíd.

<sup>6</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

<sup>7</sup> Ibíd.

<sup>8</sup> Norma ISO 9000:2015

<sup>9</sup> Constitución Política de Colombia de 1991

<sup>10</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

**Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno<sup>11</sup>.

**Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública<sup>12</sup>.

**Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio<sup>13</sup>.

**Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

**Rendición de cuentas:** es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. En el proceso de rendición de cuentas participan las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control<sup>14</sup>.

**Obligatoriedad de la rendición de cuentas:** están obligados a rendir cuentas a la ciudadanía las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos<sup>15</sup>.

**Finalidad del proceso de rendición de cuentas:** este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí

<sup>11</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

<sup>12</sup> Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>13</sup> Cartilla - Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT Versión 3.

<sup>14</sup> Ley Estatutaria 1757 de 2015, Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP.

<sup>15</sup> Ley Estatutaria 1757 de 2015, Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP.

lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público<sup>16</sup>.

**Principios del proceso de rendición de cuentas:** los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad<sup>17</sup>.

## METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 se enmarca en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, metodología que se viene adoptando en el Instituto desde la expedición del Decreto 2482 de 2012.

Teniendo en cuenta la importancia de consolidar estrategias para la lucha contra la corrupción y considerando la participación ciudadana como componente transversal a las acciones de atención al ciudadano, acceso a la información pública y rendición de cuentas, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC desarrolló una serie de acciones que facilitaron la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siendo la Oficina Asesora de Planeación la encargada de elaborar y consolidar el documento, contemplando las siguientes actividades:

- Definición de los lineamientos para la formulación del PLANTIC INPEC 2018.
- Elaboración de diagnóstico sobre racionalización y simplificación de trámites liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones para la vigencia 2018.
- Elaboración de diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.
- Revisión y consolidación de los planes de acción de las dependencias para la vigencia 2018 teniendo como base las políticas de desarrollo administrativo definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Identificación de los riesgos del Instituto y consolidación del mapa de riesgos institucional.
- Identificación de los riesgos de corrupción y consolidación del mapa de riesgos de corrupción.
- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias del INPEC del componente de Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos para la vigencia 2018.
- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias del INPEC del componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la vigencia 2018.
- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias del INPEC del componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

---

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Ibid.

- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias del INPEC del componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información para la vigencia 2018.
- La ejecución y reporte de las acciones definidas por las dependencias del INPEC para cada componente del plan debe ser realizado con oportunidad, teniendo en cuenta la fecha inicial y la fecha final programadas para las mismas. Adicionalmente, las dependencias deben incluir la gestión desarrollada para el cumplimiento de cada acción e incluir los registros que lo evidencien para el logro y cierre de la actividad.
- La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento de la elaboración, publicación en la página web del Instituto e implementación del plan con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

### 3. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLANTIC 2018

El INPEC, frente a su lucha contra la corrupción y gestión eficiente y transparente, implementa en la planeación estratégica los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DAFP, en la guía *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*, y define por su parte la siguiente estructura para el plan, así:



**Figura 2. Estructura PLANTIC 2018**  
 Fuente: Oficina Asesora de Planeación

#### 3.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en el INPEC, se fundamentaron en cada uno de los procesos del Instituto, a través del mapa de riesgos por procesos (gestión y corrupción) como registro consolidado de los riesgos identificados, los recursos y acciones que se establecen para su control y los responsables de ejecutarlas, teniendo como referente para su construcción la metodología de la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP, las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría de la Transparencia de la

Presidencia de la República y lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Para tal efecto, el Instituto cuenta con los documentos PE-PI-PL01 “Política de Administración del Riesgo V2” y se elaboró el documento PE-PI-G06 “Guía Metodológica para la Administración del Riesgo” como herramientas de apoyo para la construcción del mapa de riesgos en la cual se brindan conceptos y fundamentos para la administración de los riesgos potenciales en las cinco fases de la metodología (contexto estratégico, identificación, análisis, valoración y tratamiento) en un lenguaje claro, práctico y con un paso a paso para el registro de la información en el aplicativo Isolución, definiendo acciones para tratar y manejar los riesgos identificados.

Por riesgo de corrupción se entiende como 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 del Instituto y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá monitoreo y revisión mediante la autoevaluación de procesos del SGI. La Oficina Asesora de Planeación realizará seguimiento al cumplimiento de los plazos para construir los mapas de riesgos.

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizará por lo menos tres (3) veces al año, seguimiento a la ejecución de las acciones de riesgos y con base en ellos realizará recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos. Igualmente, la Oficina de Control Interno a través del aplicativo Isolución deberá hacer seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento y proponer mejoras, según normatividad vigente, verificando las actividades y archivos anexos cargados en los respectivos módulos.

### 3.1.1. Subcomponente estratégico 1. Política de Administración del Riesgo

El desarrollo efectivo de la Política de Administración de Riesgos en el INPEC, forma parte de uno de los propósitos de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, por tal razón, se encuentra alineada con la planificación estratégica de la entidad, a fin de garantizar la eficacia de las líneas de acción propuestas frente a los riesgos de corrupción identificados<sup>18</sup>.

Así mismo, el Instituto actualizó su Política de Administración del Riesgo adoptando su versión No. 2 en la cual, se ajustó el documento a los parámetros establecidos en la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción –Secretaría de Transparencia, se realiza ajuste de acuerdo a las observaciones de la Oficina de Control Interno, y contempla entre otros aspectos lo siguiente:

*“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,*

<sup>18</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

*tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos del modelo de operaciones 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 (Dirección General, Direcciones Regionales, Establecimientos de Reclusión) y niveles jerárquicos, con el propósito de prevenir consecuencias negativas por su materialización, involucrando y comprometiendo a los servidores penitenciarios y carcelarios”.*

### 3.1.1.1 Línea de Acción 1. Política de Administración del Riesgo INPEC.

Esta línea está dirigida a realizar una revisión, análisis y ajustes a la Política de Administración de Riesgos del Instituto, a través de la verificación de: los objetivos que se espera lograr, las estrategias que se establecieron para efectuar la política, las acciones que planearon, contemplando el tiempo, recursos, responsables y talento humano requerido y, el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política<sup>19</sup>.

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Revisar y actualizar la política de Administración del Riesgo del Instituto	Documento de la Política actualizado	P251 P63	Oficina Asesora de Planeación
Involucrar a la ciudadanía y partes interesadas en la formulación de la política de administración del riesgo a través del uso de una estrategia de participación.	Estrategia de participación a la ciudadanía aplicada y documentada	P37 P204	Oficina Asesora de Planeación
Divulgar y publicar la Política de Administración del Riesgo en los diferentes canales de comunicación Institucional.	Política de administración del riesgo difundida en mínimo tres canales de comunicación institucional	P251	Oficina Asesora de Planeación

### 3.1.2. Subcomponente estratégico 2. Construcción mapa de riesgos de corrupción

Este subcomponente tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. El Instituto ha venido consolidando anualmente el Mapa de Riesgos de Corrupción, como herramienta estratégica que favorece la toma de decisión gerencial frente a actos no admisibles en el servicio penitenciario y carcelario y que posteriormente inciden de forma negativa en el cumplimiento de la misión.

Este mapa de riesgos de corrupción está disponible en la página web institucional - archivo PLANTIC 2018 en el siguiente link, así:

<http://www.inpec.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion/plan-anticorrupcion-plantic>

Después de la publicación y durante la respectiva vigencia 2018, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de

<sup>19</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

Corrupción. En este caso como lo establece la guía se deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

A continuación, se presentan los pasos que contempla la estructuración y cumplimiento del mapa de riesgos de la entidad, que están orientados a:



**Figura 3. Pasos para construcción del mapa de riesgos de corrupción**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De esta forma, en cumplimiento a la metodología desarrollada e implementada para la Administración de Riesgos del INPEC, entendida como el proceso sistemático basado en la identificación, evaluación y manejo de los riesgos que apoyen el proceso de toma de decisiones, se establecen las posibles causas de cada riesgo, se realiza la valoración del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles) y se determinan los controles necesarios para evitarlos o reducirlos, teniendo en cuenta que la base de la estrategia anticorrupción, debe estar encaminada a la prevención de la misma.

Con la identificación de controles y su valoración, se establece el nivel de riesgo después de controles (riesgo residual), con lo cual se identifica la zona de riesgo definitiva, que nos provee la información, sobre los riesgos cuyos controles deben ser fortalecidos o complementados.

### 3.1.2.1 Línea de Acción 1. Identificación del riesgo de corrupción.

Esta línea en el Instituto se caracteriza porque permite conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, causas y consecuencias de acuerdo al desarrollo de los siguientes pasos<sup>20</sup>:

1. El contexto, como elemento que permite determinar los factores externos e internos que afecta de forma positiva o negativa el cumplimiento de la misión y objetivos del Instituto.

<sup>20</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

En el último trimestre de cada año, los dueños de procesos y sus equipos de trabajo establecerán el mapa de riesgos del proceso de la siguiente vigencia, iniciando con la determinación y análisis de los factores externos e internos, empleando la herramienta DOFA, mediante la cual, se determinan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada factor y los posibles actos de corrupción.

En el análisis del contexto externo se tienen en cuenta los siguientes factores:



**Figura 4. Factores que componen el contexto externo**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En cuanto a los factores internos, se consideran los siguientes factores:



**Figura 5. Factores que componen el contexto interno**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación



**Figura 6. Factores que componen el contexto del proceso**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La construcción del riesgo de corrupción, busca identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de las actividades propias de Instituto. Para la identificación de los riesgos de corrupción, es importante verificar previamente si en la descripción del riesgo concurren **todos** los componentes de su definición, los cuales se encuentran establecidos en la siguiente tabla:

<b>PROCESO:</b>				
<b>OBJETIVO:</b>				
DESCRIPCION DEL RIESGO	ACCION Y OMISION	USO DEL PODER	DESVIAR LA GESTION DE LO PUBLICO	BENEFICIO PARTICULAR

**Tabla 1. Matriz Definición del Riesgo de Corrupción**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015. Bogotá D.C., DAFP

La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en el contexto interno, externo y de proceso ya analizados y que pueden afectar el logro de los objetivos, apoyados en la información contenida en las caracterizaciones de los procesos, se definen los posibles riesgos que podrían materializarse en la organización. Los criterios que se tiene en cuenta para su elaboración son:

- *Procesos:* la estructuración del mapa de riesgos de corrupción del INPEC se define sobre los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

- **Objetivos:** señalan el objetivo del proceso al que se le identificaron los riesgos de corrupción, teniendo como insumo la caracterización de los procesos.
- **Causas:** determinan las situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas en el ejercicio público.
- **Descripción del riesgo de corrupción:** se refiere de forma precisa el riesgo de corrupción describiendo en que consiste cada uno, es decir, la forma como se considera puede presentarse el riesgo, teniendo en cuenta que debe darse todos los criterios para su tipificación (que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado).
- **Consecuencias:** Determinan los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos del Instituto. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

<b>PROCESO:</b>			
<b>OBJETIVO:</b>			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES

**Tabla 2. Identificación del Riesgo**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015. Bogotá D.C., DAFP

### 3.1.2.2 Línea de Acción 2. Valoración del riesgo de corrupción.

En esta línea, se valoran los riesgos de corrupción estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización, así:

- **Análisis del riesgo de corrupción:** se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto. De igual manera, tiene como objetivo valorar el riesgo inherente, así:

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION	FRECUENCIA
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
3	Moderado	El evento podrá ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año

**Tabla 3. Probabilidad del Riesgo**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015. Bogotá D.C., DAFP

En el caso de los riesgos de corrupción, el impacto se mide de acuerdo con el efecto que pueda causar el hecho de corrupción al cumplimiento de los fines del INPEC, para la asignación del puntaje se tiene en cuenta la siguiente tabla:

N°	PREGUNTA (Si el riesgo de corrupción se materializa podría...)	RESPUESTA																
		SI	NO															
1	¿Afecta el grupo de funcionarios del proceso?																	
2	¿Afecta el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?																	
3	¿Afecta el cumplimiento de la misión de la Entidad?																	
4	¿Afecta el cumplimiento de la misión del sector al cual pertenece la Entidad?																	
5	¿Genera pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?																	
6	¿Genera pérdida de recursos económicos?																	
7	¿Afecta la generación de los productos o la prestación de servicios?																	
8	¿Da lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?																	
9	¿Genera pérdida de información de la Entidad?																	
10	¿Genera intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?																	
11	¿Da lugar a procesos sancionatorios?																	
12	¿Da lugar a procesos disciplinarios?																	
13	¿Da lugar a procesos fiscales?																	
14	¿Da lugar a procesos penales?																	
15	¿Genera pérdida de credibilidad del sector?																	
16	¿Ocasiona lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?																	
17	¿Afecta la imagen regional?																	
18	¿Afecta la imagen nacional?																	
Total preguntas afirmativas: _____		Total preguntas negativas: _____																
Clasificación del Riesgo: Moderado _____ Mayor: _____ Catastrófico: _____ Puntaje: _____																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CALIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION</th> </tr> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>NIVEL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 1 - 5</td> <td>Moderado</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Entre 6 - 11</td> <td>Mayor</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Entre 12 - 18</td> <td>Catastrófico</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>				CALIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION			RESPUESTA	DESCRIPCION	NIVEL	Entre 1 - 5	Moderado	5	Entre 6 - 11	Mayor	10	Entre 12 - 18	Catastrófico	20
CALIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																		
RESPUESTA	DESCRIPCION	NIVEL																
Entre 1 - 5	Moderado	5																
Entre 6 - 11	Mayor	10																
Entre 12 - 18	Catastrófico	20																

**Tabla 4. Evaluación del Impacto**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015. Bogotá D.C., DAFP

La calificación de los riesgos de Gestión y de Corrupción se estiman con base en los valores obtenidos de probabilidad e impacto a fin de establecer la zona en la cual se ubica el riesgo identificado, generando un primer análisis que se denomina Riesgo Inherente,

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION
5	Moderado	<b>Afectación parcial al proceso y a la dependencia:</b> genera medianas consecuencias para el Instituto
10	Mayor	<b>Impacto negativo a la entidad:</b> genera altas consecuencias para el Instituto
20	Catastrófico	<b>Consecuencias desastrosas sobre el sector:</b> genera consecuencias desastrosas para el Instituto.

**Tabla 5. Impacto**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015. Bogotá D.C., DAFP

A continuación se emplea la siguiente matriz de calificación de riesgos:

↑ Probabilidad de ocurrencia	PROBABILIDAD	P	ZONA DE RIESGO		
	<b>Casi seguro</b>	5	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO EXTREMA
<b>Probable</b>	4	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO EXTREMA	
<b>Moderado</b>	3	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO EXTREMA	
<b>Improbable</b>	2	ZONA RIESGO BAJA	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA	
<b>Rara vez</b>	1	ZONA RIESGO BAJA	ZONA DE RIESGO BAJA	ZONA RIESGO MODERADA	
			<b>Moderado</b>	<b>Mayor</b>	<b>Catastrófico</b>
			5	10	20
			IMPACTO →		

**Tabla 6. Matriz Calificación del Riesgo de Corrupción**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción Bogotá D.C., DAFP

De acuerdo con los resultados obtenidos, el riesgo tanto de Gestión y de Corrupción puede ser categorizado teniendo en cuenta la medida de respuesta o de tratamiento, como se visualiza a continuación:

ZONA DE RIESGO	PUNTAJE	ACCIONES DE TRATAMIENTO
Baja	5 - 10	Asumir el riesgo
Moderada	15 - 25	Asumir el riesgo, reducir el riesgo
Alta	30 - 50	Reducir el riesgo, evitar, compartir, transferir
Extrema	60 - 100	Reducir el riesgo, evitar, compartir, transferir

**Tabla 7. Respuesta al riesgo inherente**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción Bogotá D.C., DAFP

Posteriormente se procede a formular los controles, para ello es importante tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos y procedimientos, los cuales permiten obtener información para efectos de toma de decisiones.

A continuación se procede a evaluar los controles existentes por cada riesgo, para esto se emplea una tabla de calificación la cual se resuelve en cada criterios sin emplear valores intermedios para obtener un puntaje real, dentro de los parámetros establecidos y poder determinar su desplazamiento en la tabla de evaluación de controles.

Proceso								
Objetivo								
Riesgo	Control	Naturaleza del control			Criterios para la evaluación	Evaluación		Observaciones
		Preventivo	Detectivo	Correctivo		Si	No	
					Criterios de medición			
					¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15		
					¿Está(n) definido(s) el (los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5		
					¿El control es automático?	15		
					¿El control es manual?	10		
					¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	15		
					¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento al control?	10		
					¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30		
<b>TOTAL</b>						<b>100</b>		

**Tabla 8. Análisis y evaluación de controles**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción Bogotá D.C., DAFP

Al comparar los resultados obtenidos del riesgo inherente con los controles establecidos para establecer la zona del riesgo final, ésta se califica de acuerdo con la siguiente tabla:

CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	PUNTAJE A DISMINUIR
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

**Tabla 9. Calificación de los controles**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción Bogotá D.C., DAFP

### 3.1.2.3 Línea de Acción 3. Matriz de riesgos de corrupción.



La conclusión de este proceso podrá ser consultado por la comunidad en la página web institucional [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co), en el acceso directo “Plan Anticorrupción” y a nivel interno, la Oficina Asesora de Planeación servirá de facilitador en el proceso de gestión del conocimiento de los riesgos de corrupción con las dependencias.

### 3.1.3.1 Línea de Acción 1. Proceso de construcción participativo

De acuerdo con la guía para la Gestión del riesgo de corrupción 2015, la consulta y divulgación tiene como propósitos, entre ellos: ayudar a establecer el contexto estratégico, determinar riesgos correctamente identificados, reunir diferentes áreas de experticias para el análisis de los riesgos de corrupción y fomentar la gestión de los riesgos.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar serían:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto en la página web institucional.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	P251	Oficina Asesora de Planeación
Divulgar con los servidores penitenciarios y demás partes interesadas del Instituto el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción divulgado por mínimo tres canales de comunicación	P251 P37	Oficina Asesora de Planeación
Gestionar ante la Escuela Penitenciaria el desarrollo de una acción de capacitación sobre metodologías para la identificación y administración de riesgos dirigida a servidores penitenciarios.	Acción de capacitación documentada y ejecutada	P42	Oficina Asesora de Planeación Dirección Escuela Penitenciaria

### 3.1.4. Subcomponente estratégico 4. Monitoreo y revisión

El monitoreo y revisión implica la necesidad de modificar, actualizar o mantener en la misma condición los riesgos definidos, así como su análisis y valoración. Para que esta acción sea admisible, los líderes de los procesos junto con sus equipos de trabajo deberán monitorear y revisar el documento vigente y si es el caso, realizar los ajustes correspondientes para ser aprobados ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

#### 3.1.4.1 Línea de Acción 1. Gestión de cambios

La línea se compone por todas las actividades que realiza el Instituto en sus procesos y la manera como se presentan hechos significativos que afectan su ejecución, tales como:

- Riesgos materializados de corrupción
- Observaciones o investigaciones de carácter disciplinario, penal, fiscal o de entes reguladores
- Hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar consisten en:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Monitorear y revisar trimestralmente el mapa de riesgo de corrupción con base en las autoevaluaciones efectuadas a los procesos.	Informes de monitoreo al mapa de riesgos de corrupción	P251	Oficina Asesora de Planeación
Realizar ajustes al mapa de riesgo de corrupción de acuerdo con los resultados de las autoevaluaciones de proceso y hallazgos presentados por entes de control.	Ajustes al mapa de riesgos de corrupción realizados y documentados	P251	Oficina Asesora de Planeación
Efectuar monitoreo a la gestión adelantada por la OFPLA frente a las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (a realizar en los meses de febrero, junio y septiembre).	Tres informes de monitoreo realizados y documentados	P251	Oficina Asesora de Planeación

### 3.1.5. Subcomponente estratégico 5. Seguimiento

Puestas en marcha las acciones definidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción del INPEC 2018 y de acuerdo al documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la Oficina de Control Interno adelantará el seguimiento al mapa, analizando en sus procesos de auditoria interna las causas, riesgos de corrupción y efectividad de los controles definidos por el Instituto.

#### 3.1.5.1 Línea de Acción 1. Seguimiento

De acuerdo a lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo Corrupción – DAFP 2015, esta línea de acción es llevada a cabo por el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, realizando tres (3) seguimientos al año con cortes en fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, y con publicación en la página web institucional, [www.inpec.gov.co](http://www.inpec.gov.co), en el acceso directo: “Plan Anticorrupción”, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero.

Para el seguimiento la Oficina de Control Interno del Instituto, tendrá en cuenta las siguientes acciones:

- Publicación del mapa de riesgo de corrupción en la página web institucional

- Revisión de las causas
- Revisión de los riesgos y su evolución
- Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna.

En este orden, la misma guía del DAFP, define un formato de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, así:

Mapa de riesgos de corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones

**Tabla 11. Seguimiento mapa de riesgos de corrupción**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción Bogotá D.C., DAFP

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar consisten en:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Efectuar análisis de causas a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en las auditorías internas establecidas en el programa anual de auditorías.	Informe de análisis de causas y controles documentados	P75	Oficina de Control Interno
Hacer seguimientos a la efectividad de los controles incorporados en el mapa de Riesgos de Corrupción a través del aplicativo Isolución. (Teniendo en cuenta fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre)	Tres informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción documentados	P251 P47	Oficina de Control Interno
Publicar los informes de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el acceso directo: Plan Anticorrupción - página web, teniendo en cuenta los 10 primeros días hábiles de los meses de enero, mayo y septiembre.	Tres informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicados	P251 P47	Oficina de Control Interno

### 3.2. Componente 2. Racionalización de trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, busca facilitar el acceso a trámites y servicios que brinda la administración pública, implementando acciones administrativas o tecnológicas en las institucionales que permitan simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes en cada entidad por medio de la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

### 3.2.1 Subcomponente estratégico 1. Racionalización de trámites y servicios

De acuerdo con el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 - Versión 2”, para racionalizar sus trámites, se pueden adelantar tres tipos de mejoras:

*Normativa:* acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación de resoluciones, circulares, para simplificar, reducir o eliminar requisitos y tiempos de ejecución de trámites.

*Administrativas:* se ciñe a la revisión interna que realiza el Instituto para reducir pasos, optimizar procedimientos, eliminar o simplificar formularios y documentos, reducir tiempos, establecer nuevos puntos de atención, ampliación de horarios, entre otros.

*Tecnológicas:* uso de las tecnologías de la Información y las comunicaciones, de tal manera que un trámite que es presencial pueda ser disponible en línea a través de la página web del Instituto.

Por lo tanto, para dar cumplimiento a lo descrito anteriormente y a lo definido en las leyes 489 de 1998 y 962 de 2005, que exponen a grandes rasgos los lineamientos y principios generales de la política de racionalización de trámites, el Instituto despliega un (1) subcomponente y una (1) línea de acción, así:

#### 3.2.1 Línea de acción 1. Política de racionalización de trámites

La Política de Racionalización de Trámites es un mecanismo con el que se da cumplimiento tanto a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), en lo relacionado con la publicación y registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Esta línea tiene como fin hacer más eficiente la gestión administrativa del Instituto, aplicando de acuerdo al Decreto 0019 de 2012, “las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”; por lo tanto, la identificación de servicios sensibles que requieran algunas de las acciones citadas en la norma, en el Instituto serán visibles así:

- Disminución de tiempos muertos, contactos y costos innecesarios del ciudadano con la entidad brindando condiciones favorables al usuario para realizar el trámite.

- Reducción del beneficio de los tramitadores o terceros frente al desarrollo de un trámite
- Incrementando la seguridad a los ciudadanos y funcionarios del Instituto a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y
- Mejorando los controles en beneficio del INPEC y del ciudadano.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar consisten en:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Socialización de la política y temas de racionalización de trámites dirigidas a funcionarios encargados de la administración, desarrollo y prestación de los trámites en la sede Central, Direcciones Regionales y ERON.	Efectuar como mínimo dos capacitaciones al año concertadas con las entidades competentes y expertas en la materia	P254	Grupo de Atención al Ciudadano
Generar espacios de participación de la ciudadanía para identificar acciones de mejora y posibilidades de racionalización de trámites.	Informe semestral de necesidades y sugerencias ciudadanas en materia de racionalización de trámites misionales del instituto	P37 P204	Grupo de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación
Actualización y monitoreo de los trámites y servicios del Instituto en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.	Trámites y servicios misionales actualizados en el SUIT  Informes de monitoreo trimestral al cargue de documentos de operación	P250	Dependencia responsables del trámite  Oficina Asesora de Planeación

### 3.3. Componente 3. Rendición de cuentas

Con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y dar cumplimiento a la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano establecida por el Gobierno Nacional, las entidades del sector público están llamadas a realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, con el fin de discutir con los grupos de interés, aspectos relacionados frente a la formulación, ejecución y evaluación de políticas o programas a cargo de las instituciones.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP.

En la formulación de la estrategia, se busca promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas de las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de la generación de buenas prácticas de Rendición de Cuentas en el sector público y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración Pública.

Este proceso trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública e involucra:

- El desarrollo de los elementos de información, diálogo e incentivo
- Aplicación de los lineamientos metodológicos definidos en el “Manual Único de Rendición de Cuentas”
- Implementación de las acciones programadas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, y
- Evaluación interna y externa del proceso de gestión administrativa del Instituto.

### **3.3.1. Subcomponente estratégico 1. Información de calidad y lenguaje comprensible**

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el Plan de Desarrollo Nacional, Departamental o Municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés<sup>22</sup>.

Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

#### **2.3.1.1 Línea de acción 1. Información de calidad y lenguaje comprensible**

Esta línea hace referencia a la exposición de datos e información sobre la gestión del Instituto, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y asociadas con el Plan de Desarrollo Nacional y Sectorial.

El INPEC debe establecer e implementar una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, virtuales y auditivos, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales. Es importante resaltar en este punto, que la información suministrada a los ciudadanos debe responder a los principios de lenguaje claro y sencillo, con el fin de asegurar la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios de los documentos institucionales<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP.

<sup>23</sup> Ibid.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar son:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Revisión y conformación del equipo de trabajo de la estrategia de rendición de cuentas y definición de actividades.	Equipo conformado y cronograma de trabajo	P159	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Elaboración del análisis del estado del proceso de rendición de cuentas.	Informe diagnóstico del estado de rendición de cuentas	P159	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Grupo de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas de Información
Consulta a la ciudadanía sobre necesidades de información del Instituto, para definir temas y contenidos de la Rendición de Cuentas y publicación de resultados en la link RdC en la página web Institucional.	Encuesta de opinión realizada e informe de resultados documentado sobre prioridades de la ciudadanía	P37 P204	Oficina Asesora de Planeación Oficina Sistemas de Información
Elaboración del informe de Gestión de la administración del Instituto vigencia 2017.	Informe de gestión documentado	P47	Oficina Asesora de Planeación
Publicación y divulgación del informe de gestión del Instituto correspondiente a la vigencia 2017.	Informe de gestión publicado en la página web institucional y difusión a través de canales de comunicación	P47	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información Oficina Asesora de Comunicaciones
Revisar y actualizar la estrategia de rendición de cuentas.	Estrategia de rendición de cuentas actualizada	P159	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Sistemas
Publicar en la página web boletín informativo sobre las acciones de información, diálogo e incentivos definidos en la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2017.	Boletín informativo con acciones de información, diálogo e incentivos publicado	P159 P165	Oficina Asesora de Comunicaciones

### 3.3.2 Subcomponente estratégico 2. Diálogo de doble vía con ciudadanía y sus organizaciones

El diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en

espacios (bien sea presenciales –generales, segmentados o focalizados– o virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación<sup>24</sup>.

### 3.3.2.1 Línea de acción 1. Diálogo de doble vía con ciudadanía y sus organizaciones

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de Rendición de Cuentas, cada entidad debe promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y la ciudadanía en general.

El método de diálogo debe considerar la limitación del tiempo de los participantes en los encuentros y en las respuestas por parte de los servidores públicos, así como en la jerarquización de los temas de interés identificados en el paso de insumos anteriormente reseñado. En cuanto a la metodología de diálogo puede ser acompañada con el uso de mecanismos participativos apoyados por el uso de Tecnologías de la Información, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles, entre otros<sup>25</sup>.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar consisten en:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Convocatoria abierta a entidades públicas y privadas, organismos de control, veedurías, ciudadanía y demás partes interesadas a las mesas de diálogo temáticas y audiencia de Rendición de cuentas 2017.	Convocatoria implementada	P37 P159 P204	Oficina Asesora de Comunicaciones
Divulgar de manera masiva las acciones que adelanta el INPEC, en el ejercicio de RdC 2017.	Acciones de divulgación implementadas	P37 P159 P204	Oficina Asesora de Comunicaciones
Publicar en la página web institucional link rendición de cuentas, la información de consulta a la ciudadanía frente a la gestión administrativa y acciones de diálogo dispuestas en la RdC 2017.	Información de consulta publicada	P159 P37 P157 P165	Oficina de Sistemas de Información
Habilitar un chat virtual en la página web institucional como acción de diálogo de la RdC 2017.	Chat virtual habilitado para diálogo con ciudadanía	P37 P204 P159	Oficina de Sistemas de Información

<sup>24</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP.

<sup>25</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP.

Atención de los requerimientos allegados por los diferentes canales de atención a la ciudadanía respecto al desarrollo de la RdC 2017.	Seguimiento a requerimientos documentados	P254 P37 P204	Grupo Atención al Ciudadano
Socialización de la metodología para el desarrollo de mesas de diálogo temáticas a Directivos involucrados en el proceso.	Metodología sobre mesas de diálogo socializadas	P37 P204 P159	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Realización de las mesas de diálogo temáticas definidas en la estrategia de RdC 2017	Seis (06) mesas de diálogo temáticas ejecutadas	P37 P204 P159	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Realización de audiencia de rendición de cuentas vigencia 2017.	Audiencia de RdC ejecutada e informe de acciones cumplidas.	P37 P204 P159	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información
Evaluar la percepción de la ciudadanía respecto al desarrollo de las mesas de diálogo temáticas y audiencia pública de rendición de cuentas.	Cuestionario de percepción diligenciados	P37 P204 P159	Oficina Asesora de Planeación

### 3.3.2. Subcomponente estratégico 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

Este subcomponente refiere como incentivos, a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos<sup>26</sup>.

Las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación de diversa índole, premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

#### 3.3.3.1 Línea de acción 1. Acciones de Incentivos

La selección de las acciones de la línea de acción incentivos, dependerá de los recursos disponibles por el Instituto. Así mismo, deben estar acordes con los requerimientos de las

<sup>26</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP.

políticas de desarrollo administrativo tales como la política de Gestión del Talento Humano y la política de Eficiencia Administrativa<sup>27</sup>.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar son:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Promoción de la cultura de rendición y petición de cuentas.	Concurso de conocimiento del Instituto (a nivel interno y externo)	P159 P204 P37	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Sistemas de Información
	Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a servidores penitenciarios	P159	Grupo Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones
	Elaborar y divulgar un video que describa las estrategias que se llevan a cabo en un proceso de RdC	P159 P37 P157 P163	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Sistemas de Información

### 3.3.4. Subcomponente estratégico 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Una vez puesta en marcha la estrategia de RdC del INPEC, el siguiente paso es la evaluación y retroalimentación de la misma a nivel interno y externo, para lo cual, se plantean acciones de evaluación de cada acción, de la estrategia en su conjunto, informe general de RdC y evaluaciones externas<sup>28</sup>.

El primer eslabón de este último paso lo constituye la evaluación de cada una de las acciones de los tres elementos constitutivos del proceso de rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos. El Instituto debe elaborar un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades.

#### 3.3.4.1 Línea de acción 1. Evaluación y retroalimentación

Esta evaluación quedará consignada en un texto que debe ser divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía en general, lo que se constituirá en la última acción de la estrategia para la vigencia. Este documento debe publicarse en la página web del Instituto.

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP.

Para esta línea de acción, también se debe tener en cuenta que a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de RdC de la entidad, esta debe elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Así los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos<sup>29</sup>.

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Diseñar y aplicar mecanismo de evaluación de la estrategia de RdC 2017.	Aplicar encuesta de opinión a través de página web institucional	P37 P159	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información
Publicar resultados de las evaluaciones de la estratégica de RdC 2017.	Informe de resultados encuestas de opinión y cuestionario de percepción	P159 P37	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información
Divulgar los resultados de las evaluaciones del proceso de Rendición de Cuentas.	Informe de resultados y plan de mejoramiento difundidos en mínimo tres (03) canales de comunicación institucionales	P159 P37 P162	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones
Publicar en la página web institucional informe de: acciones adelantadas en la estrategia de RdC 2017, informe de la audiencia pública e informe de las mesas de diálogo.	Informes elaborados y publicados	P159 P37 P162	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información

### 3.4. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos<sup>30</sup>.

En atención a los lineamientos descritos en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano – CONPES 3785 del 2013, y teniendo en cuenta lo definido por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario por medio del Grupo Atención al Ciudadano planificará productos estratégicos que vayan encaminadas a: generar espacios de participación del cliente misional frente a la accesibilidad de los servicios y tramites, y asegurar 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.

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

### 3.4.1. Subcomponente estratégico 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

El INPEC, adopta la Resolución 2122 del 15 de junio de 2012, por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determinan los grupos de trabajo del Instituto, el Capítulo 1, dependencias de la Dirección General, ubica en el Artículo 2, las funciones asignadas al Grupo Atención al Ciudadano, entre las que se encuentran:

- Recibir, registrar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos de los internos y de la ciudadanía, según lo dispuesto en la normativa vigente y en los procedimientos establecidos por el Instituto
- Informar oportunamente, a los internos y a la ciudadanía, la gestión adelantada respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos atendidos, de acuerdo con la respuesta de las dependencias competentes
- Realizar seguimiento a la gestión adelantada respecto a las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos atendidos, de acuerdo con la respuesta de las dependencias competentes
- Consolidar la información estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos manteniendo un archivo de consulta y un banco de datos que permitan el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto
- Realizar diagnósticos, estudios y propuestas de solución respecto a la problemática detectada, producto del análisis de las quejas, reclamos y sugerencias de los internos y la ciudadanía
- Dirigir y orientar la gestión de las dependencias de atención al ciudadano y los canales de comunicación dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y requerimientos en las direcciones regionales y los ERON
- Coordinar la aplicación de instrumentos que permitan evaluar la calidad y satisfacción en los servicios que presta el Instituto
- Desarrollar actividades que conduzcan a la formación y sensibilización de los funcionarios y contratistas vinculados al Instituto, frente al servicio y atención al ciudadano, y
- Ejecutar las políticas, planes, programas y demás directrices que, en materia de atención al ciudadano, expida la Dirección General.

Las acciones a desarrollar en este subcomponente, comprenden:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Revisión y actualización del modelo de Atención al Ciudadano. Encuentros regionales de atención al ciudadano en las seis (06) regionales y ERON a nivel nacional	Modelo de Atención al Ciudadano actualizado y documentado Informes de encuentros realizados y documentados	P254 P37	Grupo Atención al Ciudadano
Seguimiento a estrategia de cultura en el servicio al ciudadano mediante el Protocolo de Atención al Ciudadano.	Documento con líneas de trabajo definidas y cronograma establecido	P254 P37	Grupo Atención al Ciudadano

Socializar a la Dirección General el diagnóstico del servicio al ciudadano teniendo en cuenta: revisión de cumplimiento normativo a respuestas PQRS, identificación de brechas y mejoras para socialización.	Diagnóstico de servicio al ciudadano documentado y socializado	P254 P37	Grupo Atención al Ciudadano
--	--	-------------	-----------------------------

### 3.4.2. Subcomponente estratégico 2. Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias<sup>31</sup>. En tal sentido, el INPEC formuló acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

En este subcomponente, se desarrollarían las siguientes acciones:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Formulación de acciones preventivas con base a seguimiento de quejas por hechos de corrupción y análisis ante el Comité CRAET.	Campaña de prevención documentada y ejecutada	P254 P37 P204	Grupo Atención al Ciudadano Oficina de Control Interno Disciplinario
Hacer seguimiento a la conformidad en las respuestas emitidas a las PQRs y avance de su implementación en la página web.	Informe de seguimiento documentado y presentado a la Dirección General	P254 P37 P239 P10	Grupo Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas de Información
Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios e información institucional.	Instrumento de medición documentado y aplicado	P254 P37 P157 P204	Grupo Atención al Ciudadano Oficina de sistemas de información
Publicar y divulgar los resultados de percepción de la ciudadanía.	Informe de resultados publicados en link atención al ciudadano y difundido a través de mínimo tres canales de comunicación institucionales	P254 P37 P162	Grupo Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas de Información Oficina Asesora de Comunicaciones
Socializar el protocolo para la atención al ciudadano a nivel nacional.	Protocolo de atención al ciudadano socializado en dos canales de comunicación internos	P254 P37 P163	Grupo Atención al Ciudadano

<sup>31</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

Socializar la oferta pública de servicios a la ciudadanía y demás partes interesadas.	Tres (03) ferias de servicio realizadas	P205 P254 P37 P243	Grupo Atención al Ciudadano
Actualizar la información sobre la oferta de bienes, servicios y trámites en los diferentes canales de atención.	Campaña de actualización ejecutada mensualmente	P254 P37 P157	Grupo Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas de Información

### 3.4.3. Subcomponente estratégico 3. Talento humano

Este subcomponente constituye la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión<sup>32</sup>.

El rol que deben efectuar los servidores penitenciarios frente a la prestación de los servicios de atención básica, tratamiento penitenciario y seguridad penitenciaria y carcelaria se fundamentan desde dos perspectivas:

- Atención al ciudadano: fundamentada en la capacidad o competencia que deben tener los funcionarios en orientación al ciudadano a través de los diferentes canales de atención del Instituto, por mandato legal; básicamente todo servidor penitenciario tiene que tener claro el portafolio de servicios y la estructura de la entidad
- Despliegue de lineamientos: trata sobre el acatamiento de las políticas, lineamientos, servicio o estrategias que el INPEC ha definido desde sus áreas misionales y de apoyo para impactar y mejorar los servicios prestados al ciudadano y grupos de interés en general.

Las acciones a desarrollar en este subcomponente, comprenden:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Establecer acciones de mejora de acuerdo a los resultados de la evaluación de las encuestas aplicadas, fortaleciendo las competencias del personal de los puntos de atención al ciudadano.	Acciones de capacitación trimestrales a los funcionarios documentadas y ejecutadas	P254 P203 P37	Grupo Atención al Ciudadano
Realizar actividades de sensibilización a los servidores penitenciarios sobre cultura de atención al cliente interno y servicio al ciudadano.	Tres (03) talleres de sensibilización ejecutados	P254 P163 P37	Grupo Atención al Ciudadano

<sup>32</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

Desarrollar en conjunto con la Escuela Penitenciaria curso de capacitación en estrategias de atención al cliente interno y externo dirigido a los servidores penitenciarios.	Curso de capacitación ejecutado y certificado	P254 P42	Grupo Atención al Ciudadano Dirección Escuela Penitenciaria
Revisión y asignación de recurso humano para los puntos de atención al ciudadano del nivel central y dependencias del orden nacional.	Perfiles y competencias ajustados y reasignación de personal ejecutada según necesidad	P254 P203	Subdirección de Talento Humano Grupo Atención al Ciudadano
Actualizar y complementar la información del Talento Humano en el Índice de Transparencia, de acuerdo a la Ley 1712 del 2014.	Información institucional actualizada de conformidad con la Ley de Transparencia	P254 P252 P157	Subdirección de Talento Humano Oficina de Sistemas de Información

### 3.4.4. Subcomponente estratégico 4. Normativa y procedimental

El subcomponente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir el Instituto en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites<sup>33</sup>.

De acuerdo a esto, las acciones por el subcomponente son:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Realizar campaña a nivel nacional sobre masificación en el uso del formulario virtual de PQRs, de la página web institucional.	Campaña uso del formulario virtual de PQRs documentada e implementada	P254 P239 P204 P37	Grupo Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones
Adelantar acciones de socialización de la política de seguridad de la información en el Instituto.	Cuatro (04) acciones de socialización implementadas sobre seguridad de la información	P204 P37 P162 P157 P164	Oficina de Sistemas de Información
Socializar los contenidos de la carta de trato digno al ciudadano a través de los canales de comunicación del Instituto.	Cinco (05) acciones de socialización implementadas	P254 P37	Grupo Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Sistemas de Información

<sup>33</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

Socialización del protocolo de "Atención de Situaciones Dificiles" para los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional.	Dos (02) acciones de socialización ejecutadas del Protocolo de atención de situaciones difíciles, a nivel nacional	P254 P239 P204 P37	Grupo Atención al Ciudadano
Implementar oportunidades de mejora en los procesos de atención al ciudadano, tramites y resolución de PQRs, con base en los informes periódicos generados.	Cuatro (04) acciones de mejora implementadas en los procesos	P254 P37 P250	Grupo Atención al Ciudadano

### 3.4.5. Subcomponente estratégico 5. Relacionamiento con el ciudadano

Este subcomponente da cuenta de la gestión del Instituto para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Las acciones a desarrollar son las siguientes:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Desarrollar campaña a nivel nacional sobre denuncia de actos de corrupción y extorsión de funcionarios públicos, impulsando el uso del formulario en la página web (contra la corrupción).	Campaña sobre denuncia de actos de corrupción documentada e implementada	P254 P37 P163	Oficina de Control Interno Disciplinario
Actualizar la caracterización del ciudadano de acuerdo a la guía del DNP.	Documento de caracterización del ciudadano actualizado	P37 P254 P204	Grupo Atención al Ciudadano
Revisar y actualizar el contenido de las encuestas de satisfacción del servicio según lineamientos del PNSC y divulgar a las áreas de atención al ciudadano las nuevas directrices.	Documento de encuestas de satisfacción ajustado e implementado Acciones de divulgación ejecutadas y documentadas	P23 P254 P204 P37	Grupo Atención al Ciudadano
Elaborar directiva con los lineamientos de la feria de Atención al Ciudadano que se va a realizar en el 2018 y presentar informe de ejecución de las ferias de atención al ciudadano.	Informes semestrales documentados y publicados sobre resultados de opiniones de la ciudadanía	P37 P254 P23 P204 P205 P243	Grupo Atención al Ciudadano
Publicar en la página web del Instituto información de interés relacionada con los cinco primeros motivos de rechazo de los documentos para trámites y las indicaciones para evitar dichos rechazos.	Publicaciones trimestrales en el link de atención al ciudadano	P254 P37 P252	Grupo Atención al Ciudadano

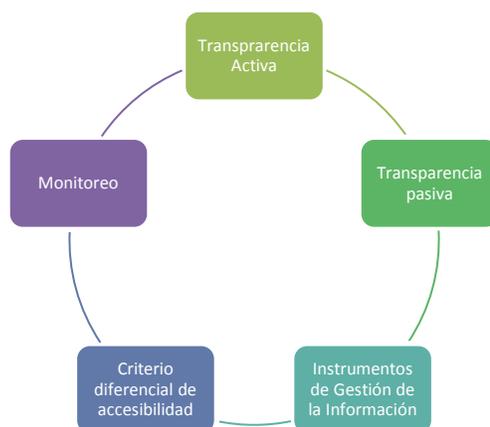
Definir incentivos para la participación ciudadana e incluirlos dentro de la política de participación ciudadana (capacitaciones, reconocimientos, premios a ciudadanos...)	Incentivos definidos y aplicados	P254 P37 P204	Grupo Atención al Ciudadano
---	----------------------------------	---------------------	-----------------------------

### 3.5. Componente 5. Mecanismos para mejorar la transparencia y acceso a la información.

De acuerdo a la Guía “Estrategias para la Construcción del PLANTIC, versión 2 – 2015”, este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

En este sentido, el término de información pública se entiende como todo el conjunto organizado de datos contenidos que generan obtengan, adquieran, transformen, o controlen las dependencias del INPEC. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Para dar cumplimiento la guía señala cinco (5) estrategias generales que el Instituto adoptará con el propósito de Transparencia y el Acceso a la Información Pública, definiéndolas en los siguientes subcomponentes:



**Figura 7. Subcomponente de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Fuente: Estrategias para la construcción del PLANTIC 2015 – Versión 2

#### 3.5.1. Subcomponente estratégico 1. Lineamientos de transparencia activa

Este subcomponente implica la disponibilidad de información del Instituto a través de medios físicos y electrónicos. Por lo que se requiere de la publicación de una información mínima en la página web institucional, de acuerdo con los parámetros establecidos por la

ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL); información que deberá estar disponible en la sección *Transparencia y acceso a la información pública*.

### 3.5.1.1 Línea de acción 1. Fortalecimiento de transparencia activa

Se resalta en esta línea de acción, “que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos”<sup>34</sup>.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, el INPEC adoptará e implementará la matriz de autodiagnóstico que desarrolló la Procuraduría General de la Nación como una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados.

En el siguiente link podrá tener acceso a la matriz de autodiagnóstico: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupotransparencia.page>.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar comprenden:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Realizar monitoreo al nivel de implementación de la ley 1712 de 2005 en la página web del Instituto.	Tres (03) informes de avance en la implementación elaborados y presentados	P157 P252 P254	Oficina de Sistemas de Información
Identificar y publicar datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Datos en formato abierto identificados y publicados	P157 P252	Oficina de Sistemas de Información
Realizar seguimiento del registro de contratos en la plataforma SECOP II y reporte en el SIGEP.	Seguimiento trimestral a la información registrada en las plataformas	P252 P225 P3	Subdirección contractual
Analizar el estado actual de la información que se publica en la página web en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".	Informes de seguimiento trimestral a la información publicada	P157 P252 P254	Oficina de Sistemas de Información
Elaboración y aprobación de la Guía para gestión y clasificación de activos de información en el Instituto.	Documento Guía para la gestión y clasificación de activos de información aprobado	P157 P252	Oficina Sistemas de Información Dependencia relacionada

<sup>34</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2

Actualizar los datos abiertos en <a href="http://www.datosabiertos.gov">www.datosabiertos.gov</a> acatando los lineamientos establecidos por MINTIC.	Datos actualizados y publicados en el portal datos abiertos.	P157 P252	Oficina de Sistemas de Información
--	--	--------------	------------------------------------

### 3.5.2. Subcomponente estratégico 2. Lineamientos de transparencia pasiva

De acuerdo con el documento “Estrategias para la construcción del PLANTIC 2015 – Versión 2”, la transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el cuarto componente.

Este subcomponente establece la obligación de la entidad por responder en términos de ley a las solicitudes de acceso a la información emitidas por los ciudadanos.

#### 3.5.2.1 Línea de acción 1. Fortalecimiento de transparencia pasiva

Es importante que, para dar cumplimiento a este lineamiento, el INPEC tenga en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015, respecto a la gestión de solicitudes de información, así:

- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.

Las acciones que se desarrollarán en esta línea de acción son:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Presentar a la Dirección General conclusiones y recomendaciones sobre los logros alcanzados por el INPEC en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, socializándolo a través de los canales de comunicación del Instituto.	Informe documentado y presentado  Cuatro (04) socializaciones documentadas e implementadas a través de los canales de comunicación	P254 P37 P165 P10	Grupo Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones
Revisar aplicabilidad de directrices emanadas del Decreto 1081 de 2015 en el Instituto y actualizar procedimiento de PQRs.	Procedimiento actualizado	P254 P37 P204 P63 P239	Grupo Atención al Ciudadano
Realizar diagnóstico de la transparencia pasiva en el Instituto.	Dos (02) Informes documentados sobre solicitudes de acceso a información pública	P157 P254 P37	Grupo Atención al Ciudadano

Diseño e implementación de estrategia para el mejoramiento en transparencia pasiva según resultados del diagnóstico.	Estrategia de mejoramiento documentada e implementada	P157 P252 P37	Grupo Atención al Ciudadano
Creación de un mecanismo de seguimiento y control para el monitoreo del acceso a la información pública en el INPEC.	Acción de seguimiento y control documentada, aprobada e implementada	P252 P157 P37	Grupo Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas de Información

### 3.5.3 Subcomponente estratégico 3. Elaboración de instrumentos de gestión de información.

Este subcomponente complementa la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, estableciendo que en cuanto a los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a su adecuada publicación y divulgación, recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma, la Presidencia de la República sancionó el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

#### 3.5.3.1 Línea de acción 1. Instrumentos de gestión de información

Esta línea hace referencia a los tres (3) instrumentos que sanciona la ley para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades, siendo estas: registro o inventario de activos de Información, esquema de publicación de información e índice de Información clasificada y reservada.

De acuerdo con esto, las acciones a desarrollar en esta línea de acción son:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Actualizar y convalidar las Tablas de Retención Documental - TRD y Tablas de Valoración Documental - TVD según criterios establecidos por el Archivo General de la Nación.	Tablas de TRD y TVD convalidadas	P252 P63 P210	Grupo Gestión Documental / DIGEC
Revisar y actualizar el registro de activos de información del Instituto.	Matriz de registros de activos de información actualizada	P157 P252 P37	Grupo Gestión Documental / DIGEC
Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Matriz Índice de información clasificada y reservada actualizada	P211 P210 P252	Grupo Gestión Documental / DIGEC Oficina Asesora Jurídica
Revisar y actualizar el esquema de publicación de información.	Esquema de publicación de información actualizado	P252 P37 P157	Oficina Asesora de Comunicaciones

Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL.	Inventario de información actualizado	P157 P252	Oficina de Sistemas de Información
Actualizar periódicamente el directorio de funcionarios y contratistas del Instituto.	Directorio de funcionarios y contratistas actualizado	P37 P252 P254	Oficina de Sistemas de Información
Verificar la actualización en la página web en la estructura de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" la información según instrumentos de gestión de la información.	Publicación actualizada de los instrumentos en página web	P252 P157 P166 P210	Oficina de Sistemas de Información Grupo Gestión Documental / DIGEC

### 3.5.4 Subcomponente estratégico 4. Criterio diferencial de accesibilidad.

Este subcomponente pone en marcha el Artículo 8, de la Ley 1712 del 2014, "Criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. El Instituto deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad".

#### 3.5.4.1 Línea de acción 1. Acciones de criterio diferencial de accesibilidad

La gestión administrativa que propone inicialmente el Instituto, estarán enfocadas en parte a las estrategias GEL, asegurando la prestación de servicios de información a un segmento de la comunidad con condiciones excepcionales.

Las acciones propuestas para esta línea de acción, comprenden:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Realizar un diagnóstico del portal web institucional en materia de accesibilidad web.	Informe de diagnóstico de accesibilidad web elaborado	P252 P157 P37	Grupo Atención al Ciudadano
Generar mecanismos para facilitar el acceso a la información para grupos con criterio diferencial de accesibilidad.	Incorporar en lenguaje de señas para información en los puntos de atención  Revisar posibles ajustes a la página web institucional para la incorporación de ayudas técnicas de acceso a recursos electrónicos	P254 P232 P157 P37	Oficina Asesora de Comunicaciones Grupo Atención al Ciudadano  Oficina de Sistemas de Información

Socializar por videoconferencia, con los funcionarios responsables de los servicios a ciudadanía, los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad.	Realizar videoconferencia semestral de la temática de accesibilidad	P254 P37 P230	Grupo Atención al Ciudadano
--	---	---------------------	-----------------------------

### 3.5.5 Subcomponente estratégico 5. Monitoreo del acceso a la información pública

Este subcomponente tiene el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso que contengan: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

#### 3.5.5.1 Línea de acción 1. Mecanismo de seguimiento del acceso a la información pública.

Esta línea de acción obliga al Instituto a:

- Fortalecer las estructuras y procedimientos que garantizan el acceso a la información pública
- Impulsar una nueva cultura de transparencia en el Sistema Penitenciario y Carcelario
- Apoyar la erradicación de la cultura del secreto, el autoritarismo y la discrecionalidad
- Democratizar las decisiones administrativas, por medio del empleo de técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan recoger información acerca el acceso a la información pública que brinda la entidad.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar consisten en:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a información, que contenga el número de solicitudes y/o denuncias recibidas, trasladadas, el tiempo de respuesta a cada solicitud y a las que se negó el acceso a la información.	Informe trimestral documentado y presentado	P254 P37 P204 P224 P220	Oficina de Control Interno Disciplinario Grupo Atención al Ciudadano
Seguimiento a la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea y ley 1712 de 2014.	Informe de seguimiento semestral con base en la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de la PGN	P252 P157 P75	Oficina de Control Interno

### 3.6. Componente 6. Iniciativas adicionales

De acuerdo a la Guía: “las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública”.

#### 3.6.1 Subcomponente estratégico 1. Código de Integridad del servidor público

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), frente al panorama de actualización del Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIGP, donde se redefinió el modelo de intervención de la gestión ética descentralizada para impulsar una política de integridad de la administración pública con un enfoque pedagógico y preventivo, adelantará dentro de este subcomponente acciones para adoptar e implementar el Código de Integridad del servidor penitenciario.

En este sentido, el código parte de la premisa que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias. Es decir, para avanzar en el fomento de la integridad pública es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y ciudadanos<sup>35</sup>.

##### 3.6.1.1 Línea de acción 1. Código de integridad

El Código busca ser una herramienta guía, la cual se fundamenta en cinco valores: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, de tal forma, que las entidades apropien esta ayuda incorporándola en el componente de Política de Talento Humano de la entidad.

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las

---

<sup>35</sup> Código de Integridad, valores del servidor público. DADFP 2017

personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- *Diligencia*: cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- *Justicia*: actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar comprenden:

Actividades	Meta o producto	Plan Indicativo	Responsables
Realizar el diagnóstico del estado actual del Instituto en temas de integridad con base a la evaluación de la metodología DAFP.	Presentación del diagnóstico a nivel directivo	P144 P191	Subdirección de Talento Humano
Implementar un plan marco de apropiación y adopción del Código de Integridad.	Plan de gestión del Código de Integridad	P144 P191	Subdirección de Talento Humano
Publicar un informe semestral del Código de Integridad para la vigencia 2018.	Informe de gestión documentado y publicado	P144 P191	Subdirección de Talento Humano

#### 4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

El seguimiento al PLANTIC INPEC 2018, le corresponderá a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, adelantando la verificación de la elaboración y publicación del Plan. Asimismo efectuará el seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades consignadas en el documento para la vigencia.

Las fechas de seguimiento y publicación establecidas para que la Oficina de Control Interno realice los tres (3) informes son las siguientes:

- 1er seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- 2do seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- 3er seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

De acuerdo a lo descrito en la Guía, en caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

La Oficina de Control Interno puede adoptar el modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el año 2017, la fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

<b>Entidad</b>	<input type="text"/>
<b>Vigencia</b>	<input type="text"/>
<b>Fecha de publicación</b>	<input type="text"/>
<b>Componente</b>	<input type="text"/>

Seguimiento 1. OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha de seguimiento:		<input type="text"/>		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## ANEXOS

<b>ACTA N° 01</b>		
<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>		
<b>Fecha:</b>	25 DE ENERO DEL 2018	
<b>Hora:</b>	02:00 PM	
<b>Lugar:</b>	SALA DE JUNTAS DIRECCIÓN GENERAL	
<b>AGENDA:</b>		
1.	VERIFICACIÓN QUORUM DE INTEGRANTES DEL COMITÉ	
2.	INFORME PLAN DE ACCIÓN 2017	
3.	ESTRUCTURA PLAN DE ACCIÓN 2018	
4.	INFORME FINAL PLANTIC 2017	
5.	ESTRUCTURA PLANTIC 2018	
6.	INFORME FINAL MIGP 2018	
7.	ESTRUCTUA PRELIMINAR MIPG 2018	
<b>DESARROLLO DE LA AGENDA:</b>		
<p style="text-align: center;"><b>QUÓRUM INTEGRANTES DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO</b></p> <p>SE REÚNEN EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS EJERCE LA VOCERÍA COMO SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO JUNTO CON LOS INTEGRANTES DEL MISMO COMITÉ, CON EL FIN DE EXPONER LOS SIGUIENTES TEMAS:</p> <p>EL JEFE DE A OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN VERIFICA QUORUM DE LA SIGUIENTE MANERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIRECTOR GENERAL O SU DELEGADO (PRESENTE)</li> <li>2. DIRECTOR DE CUSTODIA Y VIGILANCIA O SU DELEGADO (PRESENTE)</li> <li>3. DIRECTOR DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO (PRESENTE)</li> <li>4. DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA (PRESENTE)</li> <li>5. DIRECTOR ESCUELA DE FORMACIÓN (PRESENTE)</li> <li>6. JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (PRESENTE)</li> <li>7. JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA (PRESENTE)</li> <li>8. JEFE OFICINA ASESORA COMUNICACIONES (PRESENTE)</li> <li>9. JEFE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PRESENTE)</li> <li>10. JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (PRESENTE)</li> <li>11. SUBDIRECTORA TALENTO HUMANO (PRESENTE)</li> <li>12. COORDINADOR DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PRESENTE)</li> <li>13. OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (AUSENTE)</li> </ol> <p>ASISTEN COMO INVITADOS CON VOZ Y SIN VOTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• JEFE OFICINA CONTROL INTERNO (PRESENTE)</li> <li>• COORDINADOR GRUPO PLANEACIÓN ESTRATEGICA: OL. LEONEL RIOS SOTO</li> <li>• CONTRATISTA GRUPO PLANEACIÓN ESTRATEGICA: DANIEL ALBERTO RODRIGUEZ RODRIGUEZ</li> </ul>		
<p style="font-size: small;">Calle 26 No. 27 – 48 PBX 2347474 Ext. 1102  <a href="mailto:planeacion@inpec.gov.co">planeacion@inpec.gov.co</a></p>		
Página 1 de 30		30