

Bogotá, D.C.,

18 MAR 2016**DIRECTIVA TRANSITORIA**No. 000007 /**PARTICIPACIÓN EN LAS FERIAS NACIONALES
DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2016****I. OBJETIVO Y ALCANCE****A. Finalidad**

Impartir instrucciones y asignar responsabilidades para la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2016», lideradas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

B. Referencias

1. Constitución Política de Colombia de 1991.
2. Ley 65 de 1993, «Por el cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario» modificada por la Ley 1709 de 2014, «Por la cual se reforma la Ley 65 de 1993, la Ley 599 de 2000 y la Ley 55 de 1985».
3. Ley 87 de 1993, «Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones», artículo 4.
4. Ley 134 de 1994, «Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana».
5. Ley 136 de 1994, «Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios».
6. Ley 190 de 1995, «Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa». Art 49,53 y 54.
7. Ley 472 de 1998, «Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones».
8. Ley 489 de 1998, «Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones». Artículo 17.
9. Ley 734 de 2002, «Por el cual se expide el Código Disciplinario Único».
10. Ley 850 de 2003, «Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas».
11. Ley 1437 de 2011, «Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».

12. Ley 1474 de 2011, «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».
13. Decreto 407 de 1994, «Por el cual se establece el régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
14. Decreto Ley 19 de 2012, «Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública».
15. Decreto 2232 de 1995, «Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos».
16. Decreto 2623 de 2009, «Por el cual se crea el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano».
17. Decreto 4151 del 2011, «Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC».
18. Resolución 2122 de 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
19. Resolución 5557 del 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y funciones de las Direcciones Regionales del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
20. Resolución 3552 de 2015, «Por medio de la cual se aprueba el Plan de Direccionamiento Estratégico Institucional 2015 -2018 "Todos unidos por los derechos humanos" del Instituto Nacional penitenciario y Carcelario»
21. Directiva Transitoria 03 de 2015, «Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano vigencia 2015».
22. Directiva presidencial N° 01, «Plan de austeridad 2016».

C. Vigencia

Del 18 de marzo al 30 de noviembre de 2016

II. INFORMACIÓN

El Departamento Nacional de Planeación-DNP viene liderando el Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (PNSC), se creó en el año 2007 en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 «Estado comunitario: desarrollo para todos», en dicho Plan se estableció la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantizara que los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la Administración Pública fueran brindados de manera oportuna y con calidad¹.

Con el propósito de acercar al ciudadano a la administración pública se crearon las «Ferias Nacional del Servicio al Ciudadano», en las cuales en diferentes municipios del país se reúnen en un mismo espacio numerosas entidades que durante un día ofrecen sus servicios y tramites a toda la comunidad.

¹ Tomado de la página oficial del Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano PNSC: <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>

En el año 2015 se realizaron 06 Ferias en los municipios de Turbo – Antioquia, Pitalito – Huila, Buenaventura – Valle del Cauca, La Virginia (Risaralda), Acacias – Meta, Arjona – Bolívar, en los cuales se atendieron 271 trámites y servicios a los 2000 asistentes.



Imagen 1. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2015, Acacias



Imagen 2. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2015, Pitalito - Huila



f

Imagen 3. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2015, Tubo - Antioquia

Es política de la Dirección General del Instituto continuar participando de las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano, para lo cual se imparten instrucciones para su vinculación de acuerdo con la programación para la vigencia 2016, suministrada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP, así:

Lugar	Fecha	Responsable
Quibdó - Choco	30 de Abril 2016	Dirección Regional Noroeste
Villa del Rosario – Norte de Santander	11 de Junio 2016	Dirección Regional Oriente
Florencia - Caquetá	30 de Julio 2016	Dirección Regional Central
Puerto Asís - Putumayo	03 de Septiembre 2016	Dirección Regional Central
Santander de Quilichao - Cauca	08 de Octubre 2016	Dirección Regional Occidental
Urbía – La Guajira	26 de Noviembre 2016	Dirección Regional Norte

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

III. EJECUCIÓN

A. MISIÓN GENERAL

Garantizar la implementación de acciones orientadas a la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016, exaltando la imagen positiva de la entidad.

B. MISIONES PARTICULARES

1. GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1. Supervisa el cumplimiento de la presente directiva procurando la sinergia institucional.
- 1.2. Imparte instrucciones sobre el cumplimiento de la presente directiva, a los funcionarios encargados de Atención al ciudadano en los diferentes niveles de gestión del instituto.
- 1.3. Verifica la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y veracidad.
- 1.4. Socializa la presente directiva a las Direcciones Regionales comprometidas con la organización de las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016 y los lineamientos impartidos por el programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC).
- 1.5. Efectúa seguimiento a la participación del instituto en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 1.6. Coordina en forma permanente con el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) la participación del Instituto.
- 1.7. Elabora un informe final de los resultados obtenidos en la participación del Instituto en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016, dirigido a la Dirección General del Instituto.
- 1.8. Consolida la estadística de la participación ciudadana y las quejas y tramites atendidos.

2. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

- 2.1. Diseña una estrategia de comunicación a nivel interno y externo para la socialización y participación masiva de la comunidad en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 2.2. Orienta a las Direcciones Regionales comprometidas en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016, en el uso de la imagen corporativa (Anexo No. 01) y facilita los elementos que sean necesarios.
- 2.3. Coordinan el registro fotográfico del evento, para su posterior socialización en los medios de comunicación internos y externos.

3. DIRECCIONES REGIONALES

- 3.1. Designan los Establecimientos, talento humano y logística necesaria para la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 3.2. Socializan a los Establecimientos comprometidos el contenido de la presente directiva y los lineamientos impartidos por el PNSC, elaborando los respectivos registros de calidad (Acta).
- 3.3. Participan activamente en la organización del stand del instituto, en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 3.4. Acompañan a los Establecimientos comprometidos en la participación de las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 3.5. Verifican los volantes e información que será suministrada a la comunidad.
- 3.6. Imparte instrucción a los funcionarios comprometidos en la atención a la ciudadanía, comunicación asertiva, e imagen positiva institucional.
- 3.7. Remiten el informe del evento al Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General.

4. ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION

- 4.1. Coordinan con el Grupo de Atención al Ciudadano la participación del ERON en «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 4.2. Verifican el espacio físico asignado y organización del stand para la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016.
- 4.3. Efectúan el registro fotográfico y lo remiten a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la socialización del evento.
- 4.4. Prevé la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y el buen nombre del Instituto.
- 4.5. Elaboran informe de los resultados obtenidos en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016, indicando los servicios ofrecidos, tramites efectuados, Información suministrada, ciudadanos atendidos, entre otros y lo remiten a la Dirección Regional correspondiente.
- 4.6. Orientan a los ciudadanos en la interacción con la página.web institucional.
- 4.7. Imparten instrucción a los funcionarios que participaran en el stand, verificando la presentación personal y el trato adecuado y lenguaje asertivo a la comunidad.

IV. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN

- A. Los Directores Regionales y de Establecimientos son los inmediatos responsables de la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2016 y de su liderazgo depende dejar en alto el nombre de la institución.
- B. Todas las actuaciones deben estar enmarcadas en el respeto a los Derechos Humanos.
- C. De todas las actuaciones realizadas en cumplimiento de la presente Directiva se deberán elaborar los correspondientes registros.
- D. Las dependencias comprometidas trabajarán armónicamente en el cumplimiento de las responsabilidades y compromisos establecidos en la presente Directiva.
- E. Es responsabilidad de los funcionarios cumplir cabalmente las instrucciones impartidas en la Directiva presidencial 01 de 2016, «Plan de austeridad 2016».
- F. Las consultas frente al contenido de la presente Directiva serán atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano en los teléfonos 2347474 ext. 1509- 1510 – 1511 y 1514 correo electrónico atencionalciudadano@inpec.gov.co


Brigadier General **JORGE LUIS RAMIREZ ARAGON**
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

DISTRIBUCIÓN

Para conocimiento


Oficina de Control Interno

Para cumplimiento

Grupo de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Comunicaciones
Direcciones Regionales
ERON País.

REVISÓ,


JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

 Revisado por Milena Medina / Ing Angélica María Patiño García
Elaborado por Gedy Cárdenas / Dg. Eduardo Guzmán
Fecha de elaboración: 17/03/2016
Archivo: Grupo Atención al Ciudadano