

Bogotá, D.C.,

15 MAR 2017

DIRECTIVA TRANSITORIANo. 000009 /**PARTICIPACION EN LAS FÉRIAS NACIONALES
DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017****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 2017», 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 medio de la 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».
7. Ley 472 de 1998, «Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones».
8. Ley 489 de 1998, «Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones». Artículo 17.

9. Ley 850 de 2003, «Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas».
10. Ley 1437 de 2011, «Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».
11. Ley 1474 de 2011, «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».
12. Decreto 019 de 2012, «Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública».
13. 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».
14. Decreto 4151 del 2011, «Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC y se dictan otras disposiciones».
15. Resolución 2122 de 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determina los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
16. 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)».
17. Resolución 0070 de 2013, «Por la cual se deroga la Resolución N° 6259 del 19 de octubre de 2005 y se adopta el Manual de Identidad Visual del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
18. Resolución 5671 de 2016, «Por medio de la cual se modifica la Resolución 003552 del 25 de septiembre de 2015, que aprueba el Plan de Direccionamiento Estratégico Institucional 2015 – 2018 “Todos unidos por los derechos humanos” del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
19. Resolución 6349 de 2016 «Por la cual se expide el Reglamento General de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional- ERON a cargo del INPEC».
20. Resolución 6401 de 2016 «Por medio de la cual se prórroga el actual Estado de Emergencia Penitenciaria y Carcelaria».
21. Resolución 6616 de 2016 «Por la cual se adopta el Sistema del Aplicativo Quejas Web en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
22. Política PM-DA-PL01 V01, «Política institucional de derechos humanos enfocada en la promoción y el respeto».
23. Procedimiento PM-DA-P04 V 01, «Atención al Ciudadano».
24. Guía PE-PI-G03 V01, «Guía para la gestión de la doctrina institucional»
25. Directiva Transitoria 007 de 2016, «Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano vigencia 2016»

26. Plan de Acción vigencia 2017.

C. Vigencia

Del 15 de marzo al 30 de noviembre de 2017.

II. INFORMACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos” consideró como uno de sus pilares fundamentales, el diseño e implementación de una política de Buen Gobierno que permita mejorar la gestión de las Entidades Públicas y el servicio al ciudadano. Con base en lo anterior, en diciembre de 2013, el Gobierno Nacional aprobó el documento CONPES 3785, que contiene la “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, la cual define un modelo de gestión pública que busca mejorar las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.¹

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

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

En el año 2016 se realizaron ferias en los municipios de Quibdó – Choco, Villa del Rosario – Norte de Santander, Florencia – Caquetá, Puerto Asís – Putumayo, Santander de Quilichao – Cauca y Sincelejo - Sucre, en los cuales se hizo entrega de una biblioteca donada por la Asociación Esperanza y Vida a los privados de la libertad del establecimiento de Quibdó y 80 atenciones a los ciudadanos; en Villa del Rosario, se donaron libros para el complejo de Cúcuta y se atendieron 216 ciudadanos; en Florencia se atendió un total de 45 personas; en Puerto Asís, se recibió donación de libros para el establecimiento carcelario de Mocoa y se atendieron 90 ciudadanos, quienes fueron documentados con folletos y plegables de Atención al Ciudadano; en Santander de Quilichao se dio atención a 24 ciudadanos y solución inmediata a 17 peticiones quejas reclamos y sugerencias, finalmente en Sincelejo –Sucre, se atendió un total de 140 personas a quienes se entregó información sobre tramites, programa delinquir no paga, cursos de incorporación al cuerpo de custodia y vigilancia y oportunidad de prestar el servicio militar como auxiliar del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, entre otras.

¹ <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx>

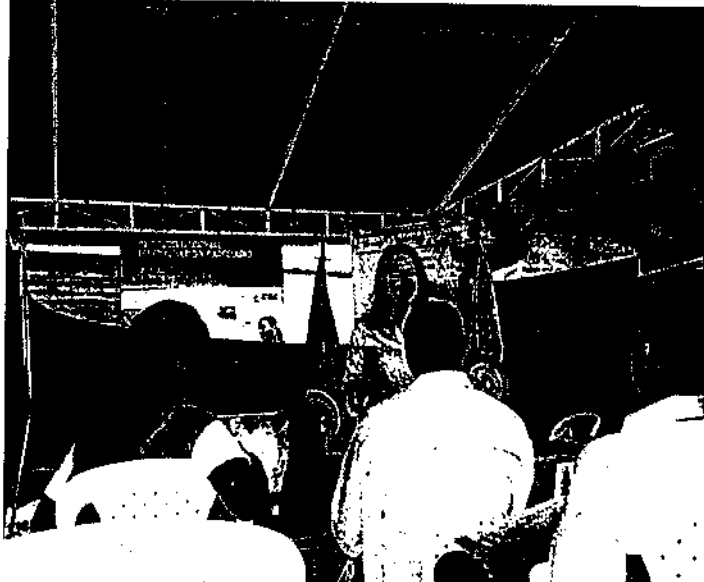


Imagen 1. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2016 Quibdó - Choco



Imagen 2. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2016, Quibdó - choco



Imagen 3. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2016, Puerto Asís - Putumayo

La directriz de la Dirección General del Instituto, es continuar participando de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, para lo cual se imparten instrucciones de la vigencia 2017, atendiendo el cronograma suministrado por el Departamento Nacional de Planeación, así:

Cronograma del Departamento Nacional de Planeación 2017

Lugar	Fecha	Regional Responsable
El Carmen de Bolívar - Bolívar	25 de marzo de 2017	Norte
Ipiales - Nariño	22 de abril de 2017	Occidental
La Dorada - Caldas	13 de mayo de 2017	Viejo Caldas
Santa Rosa de Cabal - Risaralda	29 de julio de 2017	
Tibu -- Norte de Santander	23 de septiembre de 2017	Oriente
Sogamoso - Boyacá	28 de octubre de 2017	Central

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 de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017, exaltando la imagen positiva de la entidad.

B. MISIONES PARTICULARES

1. GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1. Supervisa el cumplimiento de la presente directiva procurando la sinergia institucional.
- 1.2. Imparte instrucciones sobre el cumplimiento de la presente directiva, a los funcionarios responsables del área de Atención al Ciudadano en las Direcciones Regionales, Dirección Escuela de Formación y Establecimientos de Reclusión a cargo 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 de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017, y los lineamientos impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
- 1.5. Efectúa seguimiento a la participación del instituto en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017.
- 1.6. Coordina con el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) la participación del Instituto.

15 MAR 2017

000009

MINJUSTICIA

INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION

- 1.7. Presenta informe a la Dirección General, del consolidado de actividades ejecutadas por el Grupo a cargo y la totalidad de involucrados, en el logro de la misión asignada.
- 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 de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017.
- 2.2. Orienta a las Direcciones Regionales comprometidas en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017, en el uso de la imagen corporativa 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 CENTRAL, OCCIDENTAL, NORTE, ORIENTE Y VIEJO CALDAS.

- 3.1. Designan los establecimientos, logística y demás que considere necesarios para la participación en la «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017, atendiendo las fechas y lugares establecidos por el Departamento Nacional de Planeación.
- 3.2. Socializan el contenido de la presente directiva a los funcionarios a cargo, así como los lineamientos impartidos por el Departamento Nacional de Planeación, elaborando los registros de calidad.
- 3.3. Participan activamente en la organización del espacio autorizado para el instituto en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017.
- 3.4. Acompañan a los Establecimientos comprometidos en la participación de las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017.
- 3.5. Imparten instrucción a los funcionarios comprometidos en la atención a la ciudadanía, comunicación asertiva, e imagen positiva institucional.
- 3.6. Remiten el informe final de la feria al Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General allegado por los establecimientos participantes.

4. DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTO participantes

- 4.1. Coordina con el área de Atención al Ciudadano la participación del Establecimiento a cargo en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017.
- 4.2. Verifica la organización del espacio físico asignado para la participación en la feria que corresponda según cronograma del Departamento Nacional de Planeación.
- 4.3. Efectúa registro fotográfico y lo remite a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la socialización del evento.

1

15 MAR 2017

(*) MINJUSTICIA

INPEC
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

000009

**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- 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. Elabora un informe de los resultados obtenidos en la feria que corresponda según cronograma del Departamento Nacional de Planeación, indicando los servicios ofrecidos, tramites efectuados, información suministrada, ciudadanos atendidos, entre otros y lo remiten a la Dirección Regional correspondiente.
- 4.6. Orienta a los ciudadanos en la interacción con la página web institucional.
- 4.7. Imparte instrucción a los funcionarios que participaran en la feria que corresponda según cronograma del Departamento Nacional de Planeación, verificando la presentación personal, el trato adecuado y lenguaje asertivo.

IV. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN

- A. Los Directores Regionales y de Establecimientos son los inmediatos responsables de la participación en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2017 y de su liderazgo depende dejar en alto el nombre de la institución.
- B. Las diapositivas, videos y demás medios publicitarios deben guardar concordancia con las normas sobre imagen corporativa dispuestas por el Director General, los cuales serán enviados a través de correo electrónico.
- C. Las dependencias aquí comprometidas deben presentar la información correspondiente de las misiones asignadas a la Dirección de Custodia y Vigilancia para la consolidación del informe de actividades ejecutadas como lo establece la Guía para la Gestión de la Doctrina Institucional PE PI G03 V01 una vez se dé por terminada la vigencia de la presente directiva.
- D. De todas las actuaciones realizadas en cumplimiento de la presente Directiva se deberán elaborar los correspondientes registros de calidad (actas).


Brigadier General JORGE LUIS RAMÍREZ ARÁGON
Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

DISTRIBUCIÓN

Para conocimiento

Oficina Control Interno

Para cumplimiento

Grupo atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Comunicaciones
Direcciones Regionales participantes
ERON participantes

REVISÓ


JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisado por Leyda Milana Medina Medina /Ing. Angélica María Patiño García
Elaborado por Ruth Mabel Olivera Arroyo /Dg Eduardo Guzmán
Fecha de elaboración: 15/03/2017
Archivo: C:\Users\EIGUZHANG\Documents\guzman\2017\Directivas 2017\DT participación en las ferias de servicio al ciudadano 2017