

<b>PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PE-PI-PN01</b>
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>FECHA: 29/Ene/2019</b>

## TABLA DE CONTENIDO

Objetivo del Plan

Objetivos Específicos

Glosario

Marco Legal

1. Alcance

2. Recursos

3. Desarrollo de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

3.1. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

3.1.1. Subcomponente estratégico 1. Política de Administración del Riesgo

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

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

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

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

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

3.1.3. Subcomponente estratégico 3. Consulta y divulgación

3.1.3.1. Línea de Acción 1. Proceso de construcción participativo

3.1.4. Subcomponente estratégico 4. Monitoreo y revisión

3.1.4.1. Línea de Acción 1. Gestión de cambios

3.1.5. Subcomponente estratégico 5. Seguimiento

3.1.5.1. Línea de Acción 1. Seguimiento

3.2. Componente 2. Racionalización de trámites

3.2.1. Subcomponente estratégico 1. Racionalización de trámites y servicios

3.2.1.1. Línea de acción 1. Política de racionalización de trámites

3.3. Componente 3. Rendición de cuentas y participación ciudadana

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

3.3.1.1. Línea de Acción 1. Información de calidad y lenguaje comprensible

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

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

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

3.3.3.1. Línea de acción 1. Acciones de Incentivos

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

3.3.4.1. Línea de acción 1. Evaluación y retroalimentación

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

3.4.1. Subcomponente estratégico 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

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

3.4.3. Subcomponente estratégico 3. Talento humano

3.4.4. Subcomponente estratégico 4. Normativa y procedimental

3.4.5. Subcomponente estratégico 5. Relacionamiento con el ciudadano

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

3.5.1. Subcomponente estratégico 1. Lineamientos de transparencia activa

3.5.1.1. Línea de acción 1. Fortalecimiento de transparencia activa

3.5.2. Subcomponente estratégico 2. Lineamientos de transparencia pasiva

3.5.2.1. Línea de acción 1. Fortalecimiento de transparencia pasiva

- 3. 5. 3. Subcomponente estratégico 3. Elaboración de instrumentos de gestión de información.
  - 3. 5. 3. 1.Línea de acción 1. Instrumentos de gestión de información
  - 3. 5. 4. Subcomponente estratégico 4. Criterio diferencial de accesibilidad.
  - 3. 5. 4. 1.Línea de acción 1. Acciones de criterio diferencial de accesibilidad
  - 3. 5. 5. Subcomponente estratégico 5. Monitoreo del acceso a la información pública
  - 3. 5. 5. 1.Línea de acción 1. Mecanismo de seguimiento del acceso a la información pública.
  - 3.6. Componente 6. Componente 6. Iniciativas adicionales
  - 3. 6. 1. Subcomponente estratégico 1. Código de Integridad del servidor público
  - 3. 6. 1. 1.Línea de acción 1. Código de integridad
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 - Art 73, presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019” 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 – MIPG actualizado y adoptado en su versión 2 mediante Resolución No. 004663 de fecha 15 de diciembre de 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, 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:

**a) 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.

**b) 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.

**c) 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.

**d) 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.

**e) 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.

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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - INPEC 2019, fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, mediante Acta N° 008 del 20 de Diciembre 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.

## Objetivo del Plan

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 2019, 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 la prestación de los servicios, en aplicación de los principios de transparencia y eficiencia administrativa para el cumplimiento de la misión institucional.

## Objetivos Específicos

1. Fortalecer las acciones que permitan al Instituto la identificación y tratamiento oportuno de los riesgos de corrupción.
2. Mejorar el ejercicio de rendición de cuentas, a través del diseño e implementación de acciones de dialogo, información e incentivos, que favorezcan la gestión institucional.
3. Fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones en el INPEC.
4. Mejorar la atención brindada a los ciudadanos, frente a los trámites y servicios, promoviendo la transparencia y acceso a la información pública por parte de los ciudadanos y demás grupos de valor.
5. Promover en los servidores penitenciarios los valores institucionales, a través del código de integridad.

## Glosario

• **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>.
- **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>.
- **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>8</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>9</sup>.

- **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>10</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>11</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>12</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.
- **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 lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público<sup>13</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>14</sup>.

## Marco Legal

- [Ver Normograma del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario](#)

## 1. Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, aplica a los niveles Sede Central, Direcciones Regionales y Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y extiende sus efectos a los servidores penitenciarios y grupos de valor del Instituto.

## 2. Recursos

### Componente 1. Gestión de riesgos de corrupción

- *Humanos*: dueños de procesos, servidores penitenciarios involucrados en cada proceso.
- *Tecnológico*: se dispone del portal web del Instituto para la consulta del PAAC y mapa de riesgo de corrupción por parte de la ciudadanía y grupos de valor.
- *Logístico*: envío de información por correos electrónicos a los funcionarios y contratistas de la entidad. Reuniones para la construcción, implementación y seguimiento al Plan.

### **Componente 2. Racionalización de trámites**

- *Humanos*: dueños de procesos y trámites, servidores penitenciarios involucrados en cada trámite.
- *Tecnológico*: se administra e interactúa con el aplicativo Sistema Unificado de Información y Trámites – SUIT.
- *Logístico*: reuniones para las acciones del componente y seguimiento al Plan Institucional.

### **Componente 3. Rendición de cuentas**

- *Humano*: equipo técnico de la rendición de cuentas y sus equipos de trabajo, directivos dueños de procesos, servidores penitenciarios involucrados en cada proceso, Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Planeación Estratégica.
- *Tecnológico*: se dispone del portal web institucional como un espacio para interactuar e informar, junto con el uso de diversas herramientas tecnológicas.
- *Logístico*: se dispone de la logística para las diferentes reuniones con la ciudadanía y grupos de valor en las mesas de diálogo temáticas y la audiencia pública de rendición de cuentas.

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

- *Humano*: servidores penitenciarios del Grupo de Atención al Ciudadano, servidores penitenciarios involucrados en las respuestas a los requerimientos y trámites solicitados por los ciudadanos ante el Instituto.
- *Tecnológico*: se administra e interactúa con el portal web institucional y sus servicios en línea.
- *Logístico*: reuniones para la Implementación de las acciones al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en este componente.

### **Componente 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública**

- *Humano*: servidores penitenciarios, en particular del Comité CRAET, Grupo de Atención al Ciudadano, Oficina de Sistemas de Información, Grupo de Gestión Documental y Oficina Asesora de Comunicaciones.
- *Tecnológico*: página web con el botón de transparencia actualizado y en continua revisión se pone a disposición de la ciudadanía este recurso de acuerdo con la Ley. Canal de Requerimientos, solicitudes o quejas “PQRSD”.

### **Componente 6. Iniciativas Adicionales: Código de Integridad**

- *Humano*: el Instituto cuenta con el Comité de Integridad creado mediante resolución No. 000660 del 22 de marzo del 2018 y la Subdirección de Talento Humano como secretaria técnica y líder de la implementación del Código de Integridad.
- *Institucionales*: Código de Integridad aprobado mediante No. 03 del Comité de Integridad del INPEC.

Para la ejecución de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 no se tiene una asignación presupuestal específica, se desarrolla a través de los recursos asignados para la operación

de cada uno de los procesos institucionales y de funcionamiento de las diferentes dependencias del Instituto.

### 3. Desarrollo de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

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 1. Estructura Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019  
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 V3” y se actualizó el documento PE-PI-G06 “Guía Metodológica para la Administración del Riesgo V2” 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 dueños 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>15</sup>.

Así mismo, el Instituto actualizó su Política de Administración del Riesgo adoptando su versión No. 3 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 en su enunciado el compromiso con el logro de los objetivos institucionales y el servicio con satisfacción social, mediante acciones metodológicas de control, para que de manera sistemática se determine el contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos asociados a los procesos de la entidad, 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>16</sup>.

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Socializar la Política de administración del riesgo del Instituto vigente con líderes y responsables de proceso	Acciones de socialización ejecutadas	Humanos, documentales y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación
Divulgar 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	Humanos, tecnológicos y físicos	Oficina Asesora de Planeación



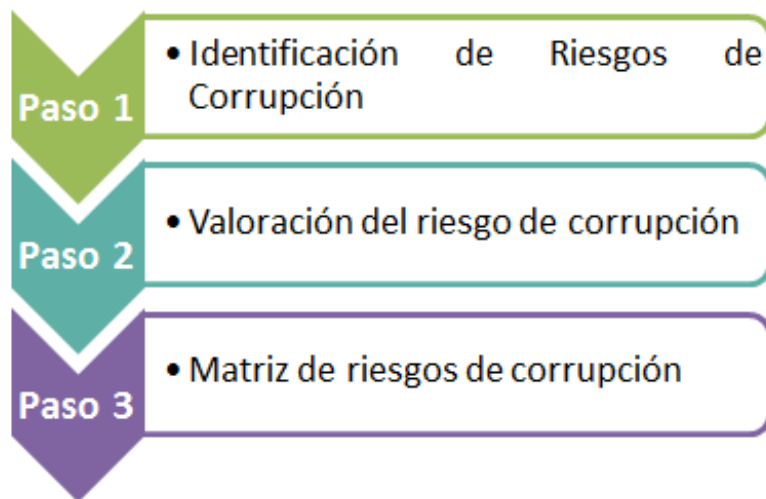
### 3. 1. 2. Subcomponente estratégico 2. Construcción mapa de riesgos de corrupción

Este subcomponente tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, causas y 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 - Plan Anticorrupción 2019 en el siguiente link: <http://www.inpec.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion/plan-anticorrupcion-plantic>

Después de la publicación y durante la respectiva vigencia 2019, se podrán realizar ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de 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 2. 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, realiza la valoración del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles) y 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, 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:[17](#).

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.

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 3. Factores que componen el contexto externo**  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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



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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación



**Figura 5. 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:

PROCESO:				
OBJETIVO:				
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

El propósito de esta fase de identificación del riesgo consiste en generar una lista detallada de los posibles riesgos que pueden afectar el correcto funcionamiento de las actividades del proceso. Es importante observar que en el proceso de identificación del riesgo es posible establecer más de una causa origen del riesgo a identificar, considerando:

- *Identificación del proceso:* determinar cuál es el proceso al que se le establece el riesgo.
- *Objetivo del proceso:* tener presente el objetivo de acuerdo a la caracterización del proceso.
- *Identificar los riesgos:* se identifica el riesgo que podría afectar el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión Institucional.
- *Descripción:* identificados los riesgos y referidos de forma precisa, se describe en qué consiste cada uno, es decir, la forma como se considera puede presentarse. Como el riesgo puede presentarse de diversas maneras, se sugiere realizar las descripciones necesarias, tantas como se consideren pertinentes para obtener información completa.
- *Tipo de riesgo:* grupos de riesgos que guardan unas características o finalidades específicas, de acuerdo con la misión de cada entidad, de las normas que regulan la operación, de los sistemas de información que se implementen, etc.
- *Establecer las causas:* descripción de los factores internos y/o externos que generan los riesgos.
- *Determinar los efectos o consecuencias:* consecuencias que puede dejar la ocurrencia del evento sobre la organización.

PROCESO:				
OBJETIVO:				
RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	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:

a) *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: _____			
<b>CALIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION</b>			
<b>RESPUESTA</b>		<b>DESCRIPCION</b>	<b>NIVEL</b>
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

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>	<b>5</b>		ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA
<b>Probable</b>	<b>4</b>		ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO EXTREMA
<b>Moderado</b>	<b>3</b>		ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA	ZONA RIESGO EXTREMA
<b>Improbable</b>	<b>2</b>		ZONA RIESGO BAJA	ZONA RIESGO MODERADA	ZONA RIESGO ALTA
<b>Rara vez</b>	<b>1</b>		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.

Al momento de definir si un control o controles mitigan de manera adecuada el riesgo, se deben considerar las siguientes variables:

**Se debe tener definido el responsable de realizar el control.** Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso y sus responsabilidades deben ser adecuadamente segregadas o redistribuidas entre diferentes individuos para reducir así el riesgo de error o de actuaciones irregulares o fraudulentas.

El control debe iniciar con un cargo responsable, un sistema o aplicación, se debe evitar colocar áreas de manera general o nombre de personas y el responsable debe estar asignado a un cargo específico.

**Debe tener una periodicidad definida para su ejecución.** Su ejecución debe ser consistente y oportuna para la mitigación del riesgo, por lo que en la periodicidad se debe evaluar si este previene o detecta de manera oportuna el riesgo. Se habla de periodicidad diaria, mensual, trimestral, anual, et., y ésta debe quedar redactada de tal forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad, se ejecuta el control.

**Debe indicar cuál es el propósito del control.** Para qué se realiza el control, y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que generan el riesgo (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar), o detectar la materialización del riesgo, y conlleve a que se realicen los ajustes y correctivos en el diseño del control o en su ejecución.

**Se debe establecer el cómo se realiza el control.** De tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control, es confiable para la mitigación del riesgo.

**Debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.** Al momento de evaluar si un control está bien diseñado para mitigar el riesgo, si como resultado de un control preventivo se observan diferencias o aspectos que no se cumple, la actividad no debería continuarse hasta que se subsane la situación. Por otra parte, si un control que detecta una posible materialización de un riesgo, debería gestionarse de manera oportuna los correctivos o aclaraciones a las diferencias presentadas u observaciones.

Si el responsable de ejecutar el control no realiza ninguna actividad de seguimiento a las observaciones o desviaciones, o la actividad continúa a pesar de indicar esas observaciones o desviaciones, el control tendría problemas en su diseño.

**Se debe dejar evidencia de la ejecución del control.** Esta evidencia ayuda a que se pueda revisar la misma información por parte de un tercero y llegue a la misma conclusión de quien ejecutó el control, para evaluar si el control fue ejecutado de acuerdo a los parámetros establecidos y descritos anteriormente.

Para realizar el análisis y evaluación del diseño del control, se emplea la siguiente tabla con las seis variables descritas, dentro de los parámetros establecidos y aplicando el valor asignado a cada aspecto.

Criterios de Evaluación	Aspecto a evaluar en el diseño del control	Opciones de respuesta	Puntaje	Opciones de respuesta	Puntaje
1. Asignación de Responsable	¿Existe un responsable asignado a la ejecución del control?	Asignado	15	No asignado	0
	¿El responsable tiene la autoridad y adecuada segregación de funciones en la ejecución del control?	Adecuado	15	Inadecuado	0
2. Periodicidad	¿La oportunidad en que se ejecuta el control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna?	Oportuna	15	Inoportuna	0
3. Propósito	¿Las actividades que se desarrollan en el control realmente buscan por sí sola prevenir o detectar las causas que puedan dar origen al riesgo (ejemplo: verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.)?	Prevenir	15	No es un control	0
		Detectar	10		
4. Cómo se realiza el control	¿La fuente de información que se utiliza en el desarrollo del control es información confiable que permita mitigar el riesgo?	Confiable	15	No confiable	0
5. Que pasa con las observaciones o desviaciones	¿Las observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultados de la ejecución del control son investigadas y resueltas de manera oportuna?	Se investigan y resuelven oportunamente	15	No se investigan y resuelven oportunamente	0
6. Evidencia de la ejecución del control	Se deja evidencia o rastro de la ejecución del control, que permita a cualquier tercero con la evidencia, llegar a la misma conclusión	Completa	10	Incompleta	5
				No existe	0

**Tabla 8. Análisis y Evaluación del diseño de los controles**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP

De acuerdo con el peso o participación de cada variable en el diseño del control se puede afectar su calificación, por lo anterior, se puede obtener los siguientes resultados:

Rango de calificación del diseño	Resultado – Peso en la evaluación del diseño del control
Fuerte	Calificación entre 96 y 100
Moderado	Calificación entre 86 y 95
Débil	Calificación entre 0 y 85

**Tabla 9. Resultados de la evaluación del diseño del control**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP

La siguiente variable a considerar en la evaluación del control es su ejecución, la cual, responde a tres niveles:

Rango de calificación de la ejecución	Opción de respuesta al criterio de evaluación
Fuerte	El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable
Moderado	El control se ejecuta algunas veces por parte del responsable
Débil	El control no se ejecuta por parte del responsable

**Tabla 10. Resultados de la evaluación de la ejecución del control**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP



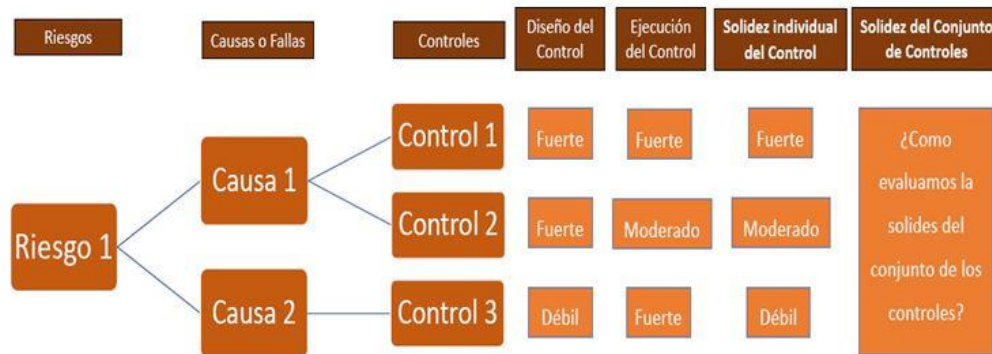
Para la evaluación del diseño y ejecución de los controles, las dos variables son importantes y significativas en el tratamiento de los riesgos y sus causas, por lo que siempre la calificación de la solidez de cada control, asumirá la calificación del diseño o ejecución con menor calificación entre fuerte, moderado y débil, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Peso del diseño individual o promedio de los controles (DISEÑO)	El control se ejecuta de manera consistente por los responsables (EJECUCION)	Solidez individual de cada control Fuerte: 100 Moderado: 50 Débil: 0	Aplica plan de acción para fortalecer el control (SI / NO)
<b>Fuerte</b> Calificación entre 96 y 100	Fuerte (siempre se ejecuta)	Fuerte + Fuerte = Fuerte	No
	Moderado (algunas veces)	Fuerte + Moderado = Moderado	Si
	Débil (no se ejecuta)	Fuerte + Débil = Débil	Si
<b>Moderado</b> Calificación entre 86 y 95	Fuerte (siempre se ejecuta)	Moderado + Fuerte = Moderado	Si
	Moderado (algunas veces)	Moderado + Moderado = Moderado	Si
	Débil (no se ejecuta)	Moderado + Débil = Débil	Si
<b>Débil</b> Calificación entre 0 y 85	Fuerte (siempre se ejecuta)	Débil + Fuerte = Débil	Si
	Moderado (algunas veces)	Débil + Moderado = Moderado	Si
	Débil (no se ejecuta)	Débil + Débil = Débil	Si

**Tabla 11. Solidez del control Integralmente (Diseño y Ejecución)**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP

Es importante clarificar cuando un riesgo puede tener varias causas y a su vez varios controles y la calificación se realiza al riesgo, es importante evaluar el conjunto de controles asociados al riesgo, por tanto, el siguiente paso consiste en analizar la solidez del conjunto de controles para la adecuada mitigación del riesgo, como se representa gráficamente en la siguiente ilustración:



**Figura 6. Evaluación de la solidez del conjunto de controles**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP

A continuación se realiza la calificación con base en la solidez del conjunto de controles, según la siguiente tabla:

Criterio	Descripción
Fuerte	El promedio de la solidez individual de cada control al sumarlos y ponderarlos es igual a 100
Moderado	El promedio de la solidez individual de cada control al sumarlos y ponderarlos está entre 50 y 99
Débil	El promedio de la solidez individual de cada control al sumarlos y ponderarlos es menor a 50

**Tabla 12. Sólides del control Integralmente (Diseño y Ejecución)**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP

La mayoría de los controles que se diseñan son para disminuir la probabilidad de que ocurra una causa o evento que pueda llevar a la materialización del riesgo y muy pocos son direccionados al impacto, sin embargo, de acuerdo la Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles del DAFP menciona que para efectos de la elaboración de la matriz y al momento de evaluar si los controles ayudan a disminuir el impacto o la probabilidad, estos controles se calificarán que de manera indirecta disminuyen también el impacto, el desplazamiento de un riesgo inherente en su probabilidad o impacto para el cálculo del riesgo residual, se realizara de acuerdo a la siguiente tabla:

Sólides del conjunto de los controles	Controles ayudan a disminuir la probabilidad	Controles ayudan a disminuir el impacto	# columnas en la matriz de riesgo que se desplaza en el eje de la probabilidad	# columnas en la matriz de riesgo que se desplaza en el eje del impacto
Fuerte	Directamente	Directamente	2	2
Fuerte	Directamente	Indirectamente	2	1
Fuerte	Directamente	No disminuye	2	0
Fuerte	No disminuye	Directamente	0	2
Moderado	Directamente	Directamente	1	1
Moderado	Directamente	Indirectamente	1	0
Moderado	Directamente	No disminuye	1	0
Moderado	No disminuye	Directamente	0	1

**Tabla 13. Resultados de los posibles desplazamientos de probabilidad e impacto de los riesgos**

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles Bogotá D.C., DAFP

Los controles deben tener relación directa con las causas generadoras del riesgo identificado, por ello se debe revisar que actividades de control subsanen y/o prevengan los agentes generadores del riesgo identificado. Así mismo, considerar acciones de manera correctiva que se pueden adelantar para mitigar los efectos de un riesgo cuando se ha materializado.

### 3. 1. 2. 3.Línea de Acción 3. Matriz de riesgos de corrupción

En esta línea una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de riesgos de corrupción del INPEC, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Identificación del Riesgo					Valoración del Riesgo										Monitoreo y Revisión					
Proceso / Objetivo	Causa	Riesgo	Clase de Riesgo		Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo							Fecha	Acciones realizadas	Responsable	Registro	Indicador
			Gestión	Corrupción	Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control								
			Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Probabilidad	Impacto		Zona de Riesgo	Periodo de Ejecución	Tratamiento del Riesgo	Acciones	Recursos	Registro						

**Tabla 14. Mapa de riesgos institucional**

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

De acuerdo con las líneas de acción descritas, se procede a desarrollar las siguientes actividades:

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Realizar mesas de trabajo con los dueños de proceso y equipo operativo calidad MECI para la identificación o actualización de los riesgos de corrupción, de acuerdo con la metodología para la administración del riesgo.	Riesgos de corrupción identificados y valorados	Humanos, tecnológicos y físicos	Oficina Asesora de Planeación
Convocar a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor a vincularse en la definición del mapa de riesgos de corrupción del Instituto.	Participación de la ciudadanía en la construcción del mapa de riesgos de corrupción	Humanos, tecnológicos y físicos	Oficina Asesora de Planeación
Consolidar el mapa de riesgos de corrupción del INPEC de acuerdo con la actualización efectuada a los diferentes mapas de riesgos por proceso.	Mapa de riesgos de corrupción definido	Humanos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación

### 3. 1. 3. Subcomponente estratégico 3. Consulta y divulgación

La consulta y divulgación se lleva a cabo en las diferentes etapas para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, es de carácter participativo e involucra a servidores penitenciarios, usuarios y partes interesadas del Instituto. La conclusión de este proceso podrá ser consultado por la ciudadanía y grupos de valor 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	Recursos	Responsables
Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto en la página web institucional.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación
Divulgar con los servidores penitenciarios y demás grupos de valor del Instituto el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción divulgado por mínimo tres canales de comunicación	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación

### 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.

Para el monitoreo en el avance de los mapas de riesgos se empleará la siguiente plantilla, la cual contiene el avance en la ejecución de los controles y las acciones de control previstas para cada uno de los riesgos. En el caso de presentarse la materialización de alguno de ellos, la plantilla incluye la definición del plan de contingencia o mejora y el plazo de ejecución, en las fechas establecidas de seguimiento se llevará a cabo conjuntamente el avance a los controles, acciones de control y el plan de mejoramiento reportándose igualmente en la plantilla.

Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo	Clase de riesgo	Controles	Acciones asociadas al control						Acciones adelantadas				¿Se ha materializado el riesgo?	En caso de materialización del riesgo indique	Observaciones				
						Periodo de ejecución	Tratamiento del riesgo	Acciones	Responsables	Registros	Indicador	No. acciones asociadas al control	No. acciones realizadas	% de cumplimiento	Cuatrimestre				¿Se han realizado frente a controles?		Acciones correctivas generadas	Plazo de ejecución
																			Si	No		

**Tabla 15. Plantilla monitoreo a mapas de riesgos institucional**  
Fuente: Guía Metodológica de Administración del Riesgo, INPEC

#### 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	Recursos	Responsables
Efectuar monitoreo periódico al mapa de riesgo de corrupción con base en la información que remitan los líderes de los procesos, de acuerdo con la Dimensión de Control Interno del MIPG y la Política de Administración del Riesgo del INPEC	Informes de monitoreo al mapa de riesgos de corrupción vigente	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación
Realizar ajustes al mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con las recomendaciones y solicitudes realizados al interior de la entidad.	Ajustes al mapa de riesgos de corrupción documentados y aprobados	Humanos, físicos y tecnológicos	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 2019 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 auditoría 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 16. 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	Ejecución	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	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Control Interno
Hacer seguimientos a la efectividad de los controles incorporados en el mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	Tres informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción documentados	Humanos, físicos y tecnológicos	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	Humanos, físicos y tecnológicos	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. 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.
- Mejorando los controles en beneficio del INPEC y del ciudadano.

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

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Revisión y actualización de los trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) del Instituto en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Mesa de trabajo con responsables de trámites definiendo compromisos  Trámites actualizados en el SUIT	Humanos, físicos y tecnológicos	Dependencia responsables del trámite  Oficina Asesora de Planeación
Evaluar capacidad para racionalización a los trámites definidos en el Instituto conforme a las diferentes estrategias de mejora.	Mesa de trabajo con responsables de trámites definiendo compromisos  Estrategia de racionalización publicada en el SUIT	Humanos, físicos y tecnológicos	Dependencia responsables del trámite  Oficina Asesora de Planeación
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	Humanos, físicos y tecnológicos	Grupo de Atención al Ciudadano
Monitoreo de los trámites y servicios del Instituto en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.	Informes de monitoreo trimestral al cargue de documentos de operación en el SUIT	Humanos, físicos y tecnológicos	Dependencia responsables del trámite  Oficina Asesora de Planeación

### **3.3. Componente 3. Rendición de cuentas y participación ciudadana**

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>18</sup>.

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.
- 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>19</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.

##### **3. 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>20</sup>



De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar son:

Actividades	Meta o producto	Recursos	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	Humanos y documentales	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Elaboración del análisis del estado del proceso de rendición de cuentas y publicación en el portal web institucional	Informe evaluación y diagnóstico del estado de rendición de cuentas Caracterización de ciudadanía y grupos de valor Identificación de necesidades de información	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación 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 Resultados obtenidos publicados en página web	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación Oficina Sistemas de Información
Elaboración del informe de Gestión de la administración del Instituto vigencia 2018.	Informe de gestión documentado	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación
Publicación y divulgación del informe de gestión del Instituto correspondiente a la vigencia 2018.	Informe de gestión publicado en la página web institucional y divulgación de piezas comunicativas a través de los canales de comunicación institucional	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones
Diseño y difusión de boletines informativos sobre las acciones de información, diálogo e incentivos definidos en la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2018.	Boletines informativos elaborados y divulgados por los canales de comunicación institucional	Humanos, físicos y tecnológicos	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>21</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>22</sup>

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

Actividades	Meta o producto	Recursos	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 2018.	Convocatoria implementada	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones
Divulgar de manera masiva las acciones que adelanta el INPEC, en el ejercicio de RdC 2018.	Acciones de divulgación implementadas	Humanos, físicos y tecnológicos	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 2018.	Información de consulta publicada	Humanos, documentales y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información
Habilitar un blog virtual en la página web institucional como acción de diálogo de la RdC 2018.	Blog virtual habilitado para diálogo con ciudadanía	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información
Atención de los requerimientos allegados por los diferentes canales de atención a la ciudadanía respecto al desarrollo de la RdC 2018	Seguimiento a requerimientos documentados	Humanos, físicos y tecnológicos	Grupo de 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	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Realización de las mesas de diálogo temáticas definidas en la estrategia de RdC 2018	Seis (06) mesas de diálogo temáticas ejecutadas	Humanos, físicos, presupuestales y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Realización de audiencia de rendición de cuentas vigencia 2018.	Audiencia de RdC ejecutada e informe de acciones cumplidas.	Humanos, físicos, presupuestales y tecnológicos	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 e informe de resultados documentado	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación

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

Este subcomponente refiere como incentivos, 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>23</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 políticas de desarrollo administrativo tales como la política de Gestión del Talento Humano y la política de Eficiencia Administrativa.<sup>24</sup>

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar son:

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Promoción de la cultura de rendición y petición de cuentas.	Concurso de conocimiento del Instituto (a nivel interno y externo)	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Sistemas de Información
	Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas dirigida a servidores penitenciarios	Humanos, físicos, presupuestales y tecnológicos	Grupo de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones
	Elaborar y divulgar video de invitación a las mesas de diálogo y audiencia pública RdC	Humanos, físicos y tecnológicos	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>25</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.

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>26</sup>

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Diseñar y aplicar mecanismo de evaluación de la estrategia de RdC 2018.	Aplicar encuesta de opinión a través de página web institucional	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas de Información
Publicar resultados de las evaluaciones de la estrategia de RdC 2018.	Informe de resultados encuestas de opinión y cuestionario de percepción	Humanos, físicos y tecnológicos	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	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones
Publicar en la página web institucional informe de acciones adelantadas en la estrategia de RdC 2018, informe de la audiencia pública e informe de las mesas de diálogo.	Informes elaborados y publicados	Humanos, físicos y tecnológicos	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>27</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 de Atención al Ciudadano planificará productos estratégicos que vayan encaminado 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.

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

El INPEC, adopta la Resolución 598 del 16 de marzo de 2018, 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, entre las funciones asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, se encuentran:

- Formular lineamientos e implementar las directrices emitidas por el Gobierno Nacional relacionados con el servicio al ciudadano.
- Emitir protocolos y lineamientos de administración de los canales de atención para recibir, registrar y

tramitar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Instituto.

- Recibir, registrar y tramitar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, e informar oportunamente a los privados de la libertad y ciudadanía la gestión adelantada.
- Realizar seguimiento de la gestión oportuna de la respuesta entregada a privados de la libertad y ciudadanía por parte de las dependencias competentes con relación a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el instituto.
- Consolidar la información estadística de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que permitan el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto.
- Realizar diagnósticos, estudios y presentar propuestas a las dependencias del Instituto de solución respecto a la problemática detectada, producto del análisis de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los privados de la libertad y la ciudadanía.
- Verificar el funcionamiento y operación de áreas de atención al ciudadano en las dependencias del Instituto.
- Elaborar el portafolio de servicios institucionales en coordinación con las dependencias de la sede central del instituto y difundir a la población privada de la libertad y partes interesadas.
- Coordinar la aplicación de instrumentos que permitan evaluar la calidad y satisfacción en los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad. Los instrumentos serán elaborados por las dependencias competentes.
- Diseñar e implementar las herramientas que permitan consolidar y analizar la información relacionada con el nivel de satisfacción del servicio de las áreas de atención al ciudadano en el Instituto.
- Desarrollar actividades de sensibilización de los servidores penitenciarios y contratistas del Instituto con relación al servicio y atención al ciudadano.
- Verificar y controlar la calidad de la información que registre el grupo en las bases de datos.

Las acciones a desarrollar en este subcomponente, comprenden:

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Socialización del modelo de Atención al Ciudadano. Encuentros regionales de Atención al Ciudadano en las seis (6) regionales y ERON a Nivel Nacional.	Modelo de Atención al Ciudadano socializado  Informe de encuentros realizados y documentados	Humanos, documentales y tecnológicos	Grupo de Atención al Ciudadano
Seguimiento a estrategia de cultura en el servicio al ciudadano mediante implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano	Campaña de socialización de la cultura de servicio al ciudadano dirigida a los servidores penitenciarios ejecutada	Humanos, documentales y tecnológicos	Grupo de 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 oportunidades de mejoras en el servicio.	Diagnóstico de servicio al ciudadano documentado y socializado	Humanos, físicos y documentales	Grupo de 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>28</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	Recursos	Responsables
Formulación de acciones preventivas con base a seguimiento de quejas y análisis ante el Comité CRAET	Campaña de prevención documentada y ejecutada	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
Hacer seguimiento a la oportunidad en las respuestas emitidas a las PQRS por parte de las dependencias del Instituto	Informe de seguimiento trimestral documentado y presentado a la Dirección General	Humanos, tecnológicos y físicos	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION
Realizar medición semestral de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios	Informe de resultados de la aplicación del Instrumento de medición de percepción ciudadana	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO OFICINA 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	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
Socializar el protocolo para la atención al ciudadano a nivel nacional con servidores penitenciarios y ciudadanía	Protocolo de atención al ciudadano socializado a través de campaña a nivel nacional	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
Socializar la oferta pública de servicios del Instituto y generar espacios de participación con ciudadanía y demás grupos de valor.	Tres (03) ferias de servicio realizadas	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
Socializar a nivel nacional los canales de atención del servicio al ciudadano dirigida a los ciudadanos en general	Campaña de socialización ejecutada anualmente	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
Realizar traducción de la carta de trato digno al ciudadano y como tramitar PQRS en lenguas nativas.	Documentos traducidos en lenguas nativas	Humanos, físicos y tecnológicos	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Puesta en marcha de la línea de atención anticorrupción	Puesta en marcha de la línea de atención anticorrupción	Humanos, físicos y tecnológicos	DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA

### 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.

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	Recursos	Responsables
Fortalecer las competencias de los servidores penitenciarios que lideran los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional mediante capacitación	Videoconferencia en temas de lenguaje claro y sencillo, actitud y amabilidad en el servicio, entre otros	Humanos, documentales y físicos	Grupo de Atención al Ciudadano
Medición de la calidad del servicio que prestan los servidores penitenciarios de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional	Informe de resultados de la medición a la calidad del servicio, documentado y presentado a la Dirección General	Humanos, físicos y tecnológicos	Grupo Atención al Ciudadano
Revisión y asignación de recurso humano para los puntos de atención al ciudadano del nivel central y dependencias del orden nacional.	Reiteración de solicitud a la SUTAH, DIREG y ERON sobre la designación de recurso humano para los puntos de atención al ciudadano	Humanos y tecnológicos	Grupo de 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	Humanos, documentales y físicos	Oficina de Sistemas de Información Subdirección de Talento Humano

### 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>29</sup>

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Divulgar a las Direcciones Regionales, Direcciones Regionales, Escuela de Formación y responsables de los puntos de atención a nivel nacional en atención preferencial, accesibilidad y prioritaria con base en los lineamientos de la NTC 6047 del 2013	Informe de divulgación de la NTC 6047 de 2013	Humanos, físicos y tecnológicos	Grupo de Atención al Ciudadano
Adelantar acciones de socialización de la política de seguridad de la información en el Instituto y tratamiento de datos personales	Cuatro (04) acciones de socialización implementadas sobre seguridad de la información	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información
Desarrollar una campaña masiva a nivel nacional en el cumplimiento a la respuesta oportuna a los ciudadanos según normatividad vigente	Campaña a nivel nacional en canales internos de comunicación implementada	Humanos, físicos y tecnológicos	Grupo Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones
Desarrollar campaña preventiva a nivel nacional sobre denuncia de actos de corrupción, incumplimiento de la ley y los procedimientos institucionales	Adelantar mínimo (08) eventos de sensibilización en materia de prevención, con cobertura a las seis (06) Direcciones Regionales	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Control Interno Disciplinario

### 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	Recursos	Responsables
Actualizar la caracterización del ciudadano de acuerdo a la guía del DNP y normatividad vigente	Documento de caracterización del ciudadano actualizado	Humanos, documentales y físicos	Grupo Atención al Ciudadano
Establecer acercamiento entre el Centro de Relevo y/o INSOR con el fin de realizar una actividad de sensibilización sobre lenguaje de señas dirigido a los servidores penitenciarios	Actividad de sensibilización implementadas	Humanos, documentales y físicos	Grupo Atención al Ciudadano
Definición de grupos focales de ciudadanos, PPL, visitantes y demás grupos de valor con el fin de socializar la oferta de trámites y servicios	Mesas de diálogo implementadas y documentadas	Humanos, documentales y físicos	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	Humanos, presupuestales, físicos y tecnológicos	Grupo Atención al Ciudadano

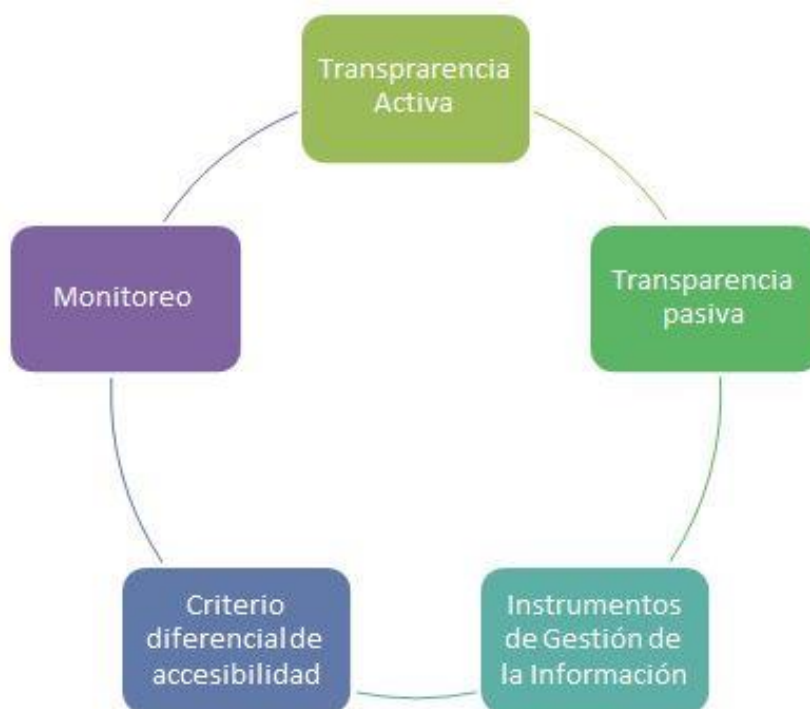


### 3.5. Componente 5. Mecanismos para mejorar la transparencia y acceso a la información.

De acuerdo a la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 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 Plan Anticorrupción 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>30</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	Recursos	Responsables
Registro de publicaciones de información semestrales en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2005)	Publicación de información en el botón "Transparencia y Acceso a la información pública" a través de matriz de autodiagnóstico de la PGN en cumplimiento a la normatividad vigente	Humanos, documentales y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información
Publicar datos en formato abierto, priorizados y enviados por las diferentes dependencias del Instituto aquellos de mayor para la consulta de los usuarios, ciudadanos y grupos de valor.	Datos en formato abierto publicados en el portal web <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información
Realizar seguimiento del registro de contratos en la plataforma SECOP II y publicación del plan anual de adquisiciones vigente y actualizado	Seguimiento trimestral a la información registrada en las plataformas	Humanos, documentales y físicos	Subdirección de Gestión contractual
Seguimiento a la información sobre los servidores penitenciarios vinculados al Instituto, en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP	100% de servidores penitenciarios con registro de información en el SIGEP, según el ingreso de los mismos al Instituto	Humanos, documentales, tecnológicos y físicos	Subdirección de Talento Humano

### 3. 5. 2. Subcomponente estratégico 2. Lineamientos de transparencia pasiva

De acuerdo con el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 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	Recursos	Responsables
Atender las PQRSD radicadas en el Instituto en los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	Informe semestral sobre las PQRSD tramitadas y atendidas		Grupo de Atención al Ciudadano
Presentar a la Dirección General conclusiones y recomendaciones sobre los logros alcanzados por el INPEC en servicio al ciudadano y participación	Informe documentado y presentado		Grupo de Atención al Ciudadano
Determinar el estado actual de la gestión de seguridad y privacidad de la información en el Instituto, determinando el nivel de madurez	Diligenciamiento de la herramienta: "Instrumento de evaluación de seguridad y privacidad de la información" emitido por MINTIC		Oficina de Sistemas de Información
Diseño e implementación de estrategia para el mejoramiento en transparencia pasiva según resultados del informe de PQRSD y canales de atención	Estrategia de mejoramiento documentada e implementada		Grupo de 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		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	Recursos	Responsables
Realizar seguimiento al proceso de presentación y convalidación de las Tablas de Retención Documental - TRD según criterios establecidos por el Archivo General de la Nación.	Presentación y ajustes de las TRD para su convalidación.	Humanos, documentales y físicos	Grupo de Gestión Documental / DIGEC
Realizar seguimiento al proceso de presentación y convalidación de las Tablas de Valoración Documental – TVD según criterios establecidos por el Archivo General de la Nación.	Presentación y ajustes de las TVD para su convalidación.	Humanos, documentales y físicos	Grupo de Gestión Documental / DIGEC
Actualizar el registro de activos de información del Instituto conforme a lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 en caso de presentarse reestructuración en el Instituto.	Matriz de registro de activos de información actualizada	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Grupo de Gestión Documental / DIGEC Oficina Asesora Jurídica
Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada del Instituto conforme a lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 en caso de presentarse reestructuración en el Instituto.	Matriz Índice de información clasificada y reservada actualizada	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones
Revisar y actualizar el esquema de publicación de información.	Esquema de publicación de información actualizado	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información

### 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	Recursos	Responsables
Realizar un diagnóstico del portal web institucional en materia de accesibilidad web.	Informe de diagnóstico de accesibilidad web elaborado	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Sistemas de Información
Generar mecanismos para facilitar el acceso a la información para grupos con criterio diferencial de accesibilidad.	Divulgar información de interés o consulta para los grupos étnicos y para las personas en situación de discapacidad en el portal web del Institucional  Revisar posibles ajustes a la página web institucional para la incorporación de ayudas técnicas de acceso a recursos electrónicos	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Oficina Asesora de Comunicaciones Grupo de Atención al Ciudadano  Oficina de Sistemas de Información

### 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	Recursos	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 publicado en el portal web institucional	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Control Interno Disciplinario
Seguimiento a la implementación de la Estrategia Gobierno Digital y ley 1712 de 2014.	Informe de seguimiento de implementación con base en la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de la PGN	Humanos, físicos y tecnológicos	Oficina de Control Interno

### 3.6. Componente 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 Planeación y Gestión – MIPG, 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>31</sup>

#### 3. 6. 1. 1.Línea de acción 1. Código de integridad

El Código es 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 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.

En el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, el Código de Integridad adopta los cinco (5) valores definidos por función pública junto con la descripción de los comportamientos que caracterizan (lo que hago) y no caracterizan (lo que no debo hacer) el ejercicio público de nuestros servidores, adiciona dos (2) valores más y amplía los comportamientos asociados a cada valor para el nivel directivo y los prestadores de servicios y de apoyo a la gestión, esto con el propósito de que el código aplique a las personas que trabajan al servicio del instituto: servidores de carrera administrativa, de planta temporal, contratistas del Estado y proveedores.

Asimismo, para la estructura del código, el Comité de Integridad en coordinación con la Subdirección de Talento Humano adoptó e implementó la metodología que función pública propone en la “caja de herramientas” dentro del proceso de armonización, y retomo conceptos del Diccionario de Comportamientos de la escritora Argentina Phd. Martha Alles, reconocida por publicar obras sobre recursos humanos, liderazgo y management personal, con el propósito de abordar, entre otros, la conducta del ser humano ejercida en un contexto organizacional.

El Código de Integridad del servidor penitenciario está compuesto por los valores: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, iniciativa y adaptación, y frente a cada uno de ellos se tienen los comportamientos asociados en “lo que hago” y “lo que no debo hacer” para los servidores públicos, directivos y prestadores de servicio. Este Código de Integridad es de observancia general y obligatoria para los servidores públicos, gerentes públicos y prestadores de servicios y de apoyo a la gestión del instituto, sin excepción de actividad, nivel o función.

De acuerdo a esto, las acciones a desarrollar comprenden:

Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsables
Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad	Diagnóstico elaborado y documentado	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Subdirección de Talento Humano
Generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad	Acciones de retroalimentación ejecutadas	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Subdirección de Talento Humano
Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad	Contenidos del código de integridad sensibilizados y reforzados	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Subdirección de Talento Humano
Ejecutar el Plan de gestión del Código de integridad	Plan de gestión ejecutado según cronograma	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Subdirección de Talento Humano
Evaluar los Resultados de la implementación del Código de Integridad	Acciones de evaluación implementadas y documentadas	Humanos, documentales, físicos y tecnológicos	Subdirección de Talento Humano

## Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano INPEC 2019, 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).



Entidad	
Vigencia	
Fecha de publicación	
Componente	

Seguimiento 1. OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha de seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

**Figura 8. Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**  
Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción 2015 – Versión 2

- 
- 
- 
- <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, op. cit., p. 9.
- <sup>2</sup> Documento Conpes 3785 – “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, op. cit., p. 9.
- <sup>3</sup> Documento Conpes 3654 – “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”, op. cit., p. 29.
- <sup>4</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2, op. cit., p. 12.
- <sup>5</sup> *Ibid*, op. cit., p. 29.
- <sup>6</sup> *Ibid*, op. cit., p. 32.
- <sup>7</sup> *Ibid*, op. cit., p. 42.
- <sup>8</sup> Constitución Política de Colombia de 1991
- <sup>9</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2, op. cit., p. 12.
- <sup>10</sup> *Ibid*, op. cit., p. 12.
- <sup>11</sup> Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, op. cit., p. 2.
- <sup>12</sup> Cartilla - Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT Versión 3 op. cit., p. 8.
- <sup>13</sup> Ley Estatutaria 1757 de 2015, Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP, op. cit., p. 4.
- <sup>14</sup> *Ibid*, op. cit., p. 4.
- <sup>15</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2, op. cit., p. 15.
- <sup>16</sup> *Ibid*, op. cit., p. 15.
- <sup>17</sup> *Ibid*, op. cit., p. 16.
- <sup>18</sup> Manual único de rendición de cuentas - 2014. Secretaria de la Transparencia, DAFP y DNP, op. cit., p. 13.
- <sup>19</sup> *Ibid*, op. cit., p. 18.
- <sup>20</sup> *Ibid*, op. cit., p. 40.

<sup>21</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 44.

<sup>22</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 47.

<sup>23</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 49.

<sup>24</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 50.

<sup>25</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 53.

<sup>26</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 54.

<sup>27</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 Versión 2, op. cit., p. 12.

<sup>28</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 34.

<sup>29</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 35.

<sup>30</sup> *Ibíd*, op. cit., p. 43.

<sup>31</sup> Código de Integridad, valores del servidor público. DADFP 2017, op. cit., p. 2.

Lista de Versiones			
Versión	Fecha de Emisión	Motivo de la Modificación	Modificaciones
1	21/Dic/2018	Creación del documento.	N/A
2	28/Ene/2019	Actualización del documento	Actualización del numeral 3. 4. 2. Subcomponente estratégico 2. Fortalecimiento de los canales de atención.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Paula Andrea Ruiz Vento <b>Cargo:</b> Profesional <b>Fecha:</b> 29/Ene/2019	<b>Nombre:</b> Juan Manuel Riaño Vargas Jefe Oficina <b>Cargo:</b> Asesora de Planeación <b>Fecha:</b> 29/Ene/2019  <b>Nombre:</b> Angelica María Patiño García <b>Cargo:</b> Profesional Especializado <b>Fecha:</b> 29/Ene/2019	<b>Nombre:</b> Juan Manuel Riaño Vargas Jefe Oficina <b>Cargo:</b> Asesora de Planeación <b>Fecha:</b> 29/Ene/2019

TXTCopiaControlada