

Bogotá, D.C.,

16 FEB 2018

DIRECTIVA TRANSITORIA

No. 000005 /

**PARTICIPACION EN LAS FÉRIAS NACIONALES  
DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018**

**I. OBJETIVO Y ALCANCE**

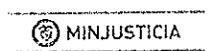
**A. Finalidad**

Impartir instrucciones y asignar responsabilidades para la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2018», lideradas por el Departamento Nacional de Planeación –DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

**B. Referencias**

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

16 FEB 2010



**INPEC**  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

000005



9. Ley 850 de 2003, «Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas».
10. Ley 1437 de 2011, «Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».
11. Ley 1474 de 2011, «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».
12. Decreto 019 de 2012, «Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública».
13. Decreto 2232 de 1995, «Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos».
14. Decreto 4151 del 2011, «Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC».
15. Resolución 2122 de 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determina los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
16. Resolución 5557 del 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y funciones de las Direcciones Regionales del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
17. Resolución 0070 de 2013, «Por la cual se deroga la Resolución N° 6259 del 19 de octubre de 2005 y se adopta el manual de identidad visual del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
18. Resolución 5671 de 2016, «Por medio de la cual se modifica la Resolución 003552 del 25 de septiembre de 2015, que aprueba el Plan de Direccionamiento Estratégico Institucional 2015 – 2018 "Todos unidos por los derechos humanos" del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
19. Resolución 6349 de 2016 «Por la cual se expide el Reglamento General de los Establecimientos de Reclusión del Orden nacional- ERON a cargo del INPEC».
20. Resolución 6616 de 2016 «Por la cual se adopta el Sistema del Aplicativo Quejas Web en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
21. Resolución 192 de 2018 «Por la cual se regula el uso de la fuerza y se adopta el Modelo Uso de la Fuerza para el Sistema Penitenciario y Carcelario Colombiano, se modifica el artículo 153 de la Resolución 006349 de 2016 y se deroga la Resolución 5355 de 2012».
22. Política PM-DA-PL01 V01, «Política institucional de derechos humanos enfocada en la promoción y el respeto».
23. Procedimiento PM-DA-P04 V 01, «Atención al Ciudadano».

16 FEB 2018

MINISTERIO DE JUSTICIA

INPEC  
INSTITUTO NACIONAL DE PLANEACIÓN Y CONTROL

000005

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

24. Guía PE-PI-G03 V01, «Guía para la gestión de la doctrina institucional»
25. Guía PE-PI-G04 V01, «Guía de Rendición de Cuentas»
26. Directiva Transitoria 000009 de 2017, «Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano vigencia 2017»
27. Plan de Acción vigencia 2018.

### C. Vigencia

Del 15 de marzo al 30 de noviembre de 2018.

## II. INFORMACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un nuevo País" consideró como uno de sus pilares fundamentales, el diseño e implementación de una política de Buen Gobierno que permita mejorar la gestión de las Entidades Públicas y el servicio al ciudadano. Con base en lo anterior, en diciembre de 2013, el Gobierno Nacional aprobó el documento CONPES 3785, que contiene la "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", la cual define un modelo de gestión pública que busca mejorar las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.<sup>1</sup>

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

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

En el año 2017 se realizaron cinco (05) Ferias en los municipios (i) El Carmen de Bolívar – Bolívar, (ii) Ipiales – Nariño, (iii) La Dorada – Caldas, (iv) Santa Rosa de Cabal – Risaralda, (v) Tibú – Norte de Santander y Sogamoso – Boyacá. En el Carmen de Bolívar se brindó la asesoría en temas misionales y de competencia de la Entidad y se atendieron 128 ciudadanos

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

16 FEB 2018

000005

MINJUSTICIA

**INPEC**  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

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



Imagen 1. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano -- Carmen de Bolivar

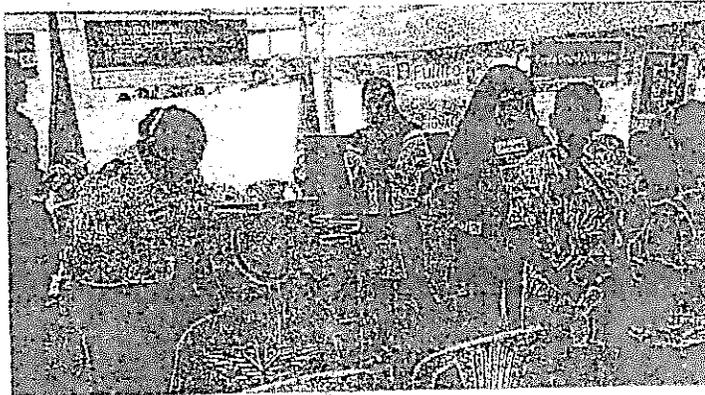


Imagen 2 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano -- Carmen de Bolivar

En Ipiales -- Nariño se informó a la ciudadanía en general las actividades misionales que desarrolla el Instituto y se brindó atención a todas aquellas inquietudes referentes al trabajo de los Establecimientos Penitenciarios y se atendieron 65 ciudadanos.

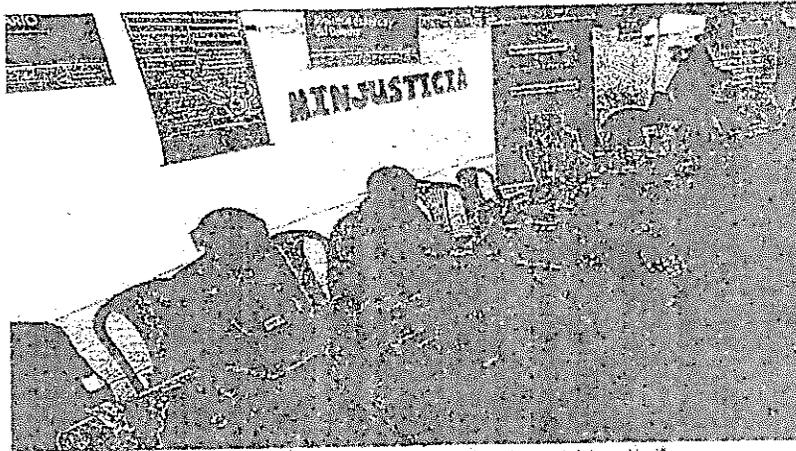


Imagen 3. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano -- Ipiales - Nariño

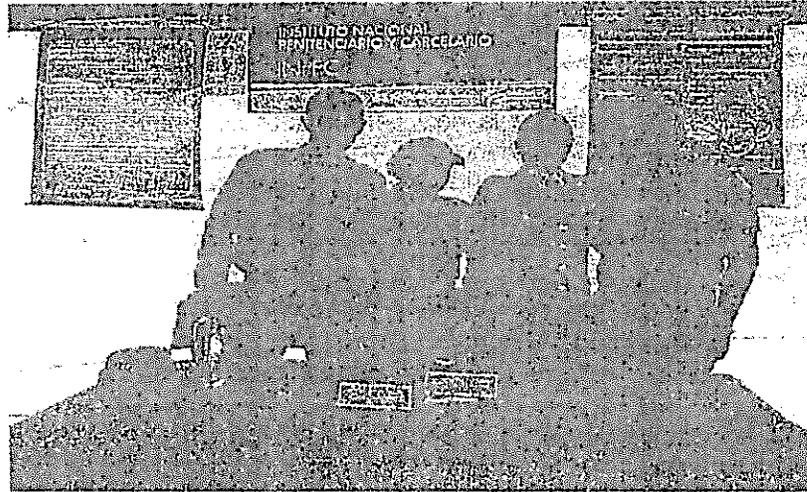


Imagen 4. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Ipiales - Nariño

En La Dorada – Caldas el establecimiento obtuvo un reconocimiento a la excelencia por el desempeño dentro de la feria, se destacó el compromiso de la Institución ya que el EPAMS La Dorada fue una de las 5 primeras Entidades en presentarse a la feria.

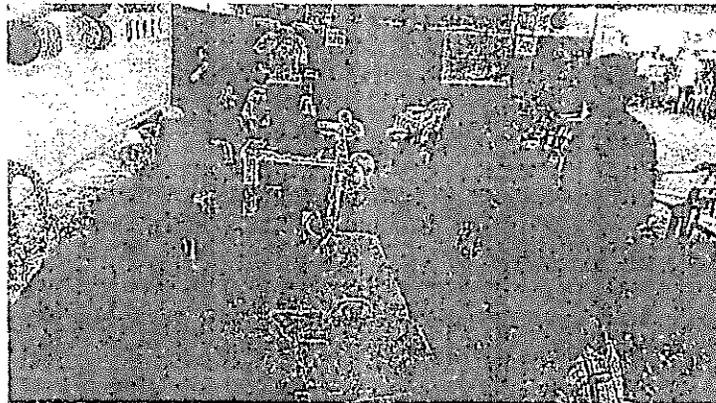


Imagen 5, Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – La Dorada – Caldas



Imagen 6. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – La Dorada – Caldas

En Santa Rosa de Cabal se impartió charlas a la ciudadanía y/o adolescentes en temas relacionados al programa "DELINQUIR NO PAGA", entre otras, con el fin de sensibilizar



16 FEB 2010

MINISTERIO DE JUSTICIA

**INPEC**  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO

000005

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

a los jóvenes en temas de prevención en consumo de sustancias psicoactivas, delincuencia y prostitución. Este programa es implementado como estrategia para contrarrestar la comisión de delitos en el Municipio y prevenir que los jóvenes desarrollen acciones o actividades fuera de la norma penal y promover en ellos la autorregulación, la cultura y la convivencia ciudadana, partiendo del respeto por sí mismos y por los demás. Aunando esfuerzos para constituir una comunidad en general libre de drogas, se realizaron 180 atenciones a los ciudadanos.

En Tibu no se llevó a cabo, por solicitud del Director del Complejo metropolitano de Cúcuta, Teniente Coronel (r) German Rodrigo Ricaurte Tapia, debido a posibles intenciones que tendrían integrantes del Ejército de Liberación Nacional (ELN), en realizar acciones armadas contra el personal que integre la entidad, motivada por malos tratos al personal de dicha organización que se encontraría recluido en instalaciones del centro penitenciario. Por tal motivo fue solicitado desde la Dirección del Centro Penitenciario la no participación del INPEC, en dicha actividad programada por el Departamento Nacional de Planeación DNP.

Finalmente, en Sogamoso se escucharon las diferentes inquietudes que el público asistente dio a conocer y así se les pudo despejar sus dudas y se les indico cuales son los pasos a seguir para poder solucionar sus peticiones e inquietudes. Además, se les otorgo a los ciudadanos Diplomas y felicitaciones por su participación ciudadana en los diferentes temas tratados en la feria, se atendieron 66 ciudadanos. En total se atendieron 454 ciudadanos en las ferias realizadas durante el año 2017.

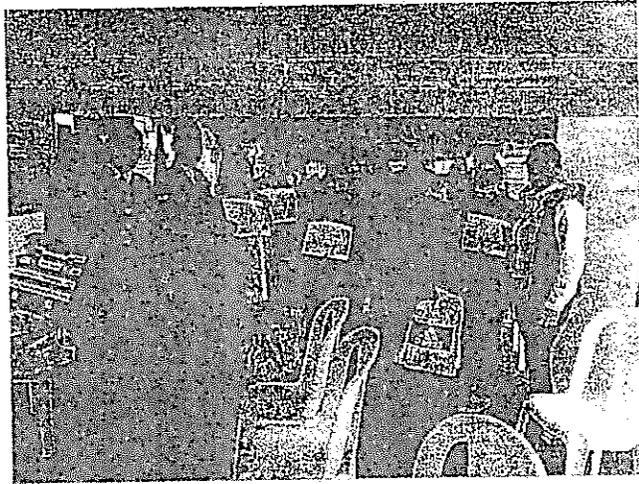


Imagen 7 Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Sogamoso – Boyacá

Es política de la Dirección General del Instituto continuar participando de las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano, para lo cual se imparten instrucciones para su vinculación de acuerdo con la programación para la vigencia 2018, suministrada por el DNP, así:

Lugar	Fecha	Dirección Regional Responsable
Manauare – La Guajira	17 de marzo de 2018	Regional Norte
Necoclí – Antioquia	21 de Abril de 2018	Regional Noroeste
Cumaribo - Vichada	23 de Junio de 2018	Dirección General
San Vicente del Caguan - Caquetá	29 de Julio de 2018	Regional Central

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

### III. EJECUCIÓN

#### A. MISIÓN GENERAL

Garantizar la implementación de acciones orientadas a la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018, exaltando la imagen positiva de la entidad.

#### B. MISIONES PARTICULARES

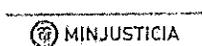
##### 1. GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1.1. Supervisa el cumplimiento de la presente directiva procurando la sinergia institucional.
- 1.2. Imparte instrucciones sobre el cumplimiento de la presente directiva, a los funcionarios responsables del área de Atención al Ciudadano en las Direcciones Regionales, Dirección Escuela de Formación y Establecimientos de Reclusión a cargo del Instituto.
- 1.3. Verifica la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y veracidad.
- 1.4. Socializa la presente directiva a las Direcciones Regionales comprometidas con la organización de las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018, y los lineamientos impartidos por el programa Nacional de Servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
- 1.5. Efectúa seguimiento a la participación del instituto en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018.
- 1.6. Coordina con el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) la participación del Instituto.
- 1.7. Presenta informe a la Dirección General, del consolidado de actividades ejecutadas por el Grupo a cargo y la totalidad de involucrados, en el logro de la misión asignada.
- 1.8. Consolida la estadística de la participación ciudadana, las quejas y tramites atendidos y las acciones de impacto como la atención a comunidades Étnicas en estas Ferias de Atención al Ciudadano.

##### 2. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

- 2.1. Diseña una estrategia de comunicación a nivel interno y externo para la socialización y participación masiva de la comunidad en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018.
- 2.2. Orienta a las Direcciones Regionales comprometidas en las «Ferias Nacionales de

16 FEB 2018



000005



Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018, en el uso de la imagen corporativa y facilita los elementos que sean necesarios.

- 2.3. Coordinan el registro fotográfico del evento, para su posterior socialización en los medios de comunicación internos y externos.

### 3. DIRECCIONES REGIONALES CENTRAL, NORTE, NOROESTE

- 3.1. Designan los establecimientos, logística y demás que considere necesarios para la participación en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018, atendiendo las fechas y lugares establecidos por el Departamento Nacional de Planeación.
- 3.2. Socializan el contenido de la presente directiva a los funcionarios a cargo, así como los lineamientos impartidos por el Departamento Nacional de Planeación, elaborando los registros de calidad.
- 3.3. Participan activamente en la organización del espacio autorizado para el instituto en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018.
- 3.4. Acompañan a los Establecimientos comprometidos en la participación de las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018.
- 3.5. Imparten instrucción a los funcionarios comprometidos en la atención a la ciudadanía, comunicación asertiva, e imagen positiva institucional.
- 3.6. Remiten el informe final de la feria al Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General allegado por los establecimientos participantes.

### 4. DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTO participantes

- 4.1. Coordina con el área de Atención al Ciudadano la participación del Establecimiento a cargo en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018.
- 4.2. Verifica la organización del espacio físico asignado para la participación en la feria que corresponda según cronograma del Departamento Nacional de Planeación.
- 4.3. Efectúa registro fotográfico y lo remite a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la socialización del evento.
- 4.4. Prevé la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y el buen nombre del instituto.
- 4.5. Elabora un informe de los resultados obtenidos en la feria que corresponda según cronograma del Departamento Nacional de Planeación, indicando los servicios ofrecidos, tramites efectuados, información suministrada, ciudadanos atendidos, entre otros y lo remiten a la Dirección Regional correspondiente.
- 4.6. Orienta a los ciudadanos en la interacción con la página web institucional.
- 4.7. Imparte instrucción a los funcionarios que participaran en la feria que corresponda según cronograma del Departamento Nacional de Planeación, verificando la presentación personal, el trato adecuado y lenguaje asertivo.

16 FEB 2018

MINISTERIO DE JUSTICIA

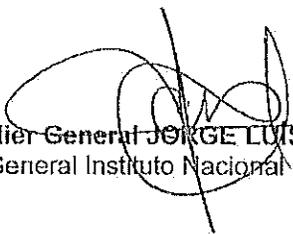
**INPEC**  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO

000005

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

**IV INSTRUCCIONES DE COORDINACION**

- A. Los Directores Regionales y de Establecimientos son los inmediatos responsables de la participación en las «Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2018 y de su liderazgo depende dejar en alto el nombre de la institución.
- B. Las diapositivas, videos y demás medios publicitarios deben guardar concordancia con las normas sobre imagen corporativa dispuestas por el Director General, los cuales serán enviados a través de correo electrónico.
- C. Las dependencias aquí comprometidas deben presentar la información correspondiente de las misiones asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano para la consolidación del informe de actividades ejecutadas como lo establece la Guía para la Gestión de la Doctrina Institucional PE PI G03 V01 una vez se dé por terminada la vigencia de la presente directiva.
- D. De todas las actuaciones realizadas en cumplimiento de la presente Directiva se deberán elaborar los correspondientes registros de calidad.

  
 Brigadier General **JORGE LUIS RAMÍREZ ARAGÓN**  
 Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

**DISTRIBUCIÓN**

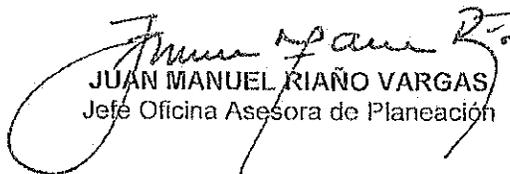
**Para conocimiento**

Oficina Control Interno  
Dirección Escuela de Formación

**Para cumplimiento**

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

**REVISÓ**

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

Revisado por: Leyda Milagro Medina Lozano / Ing. Angélica María Palizo García / Dg Eduardo Guzmán  
 Elaborado por: Rómulo Mabe Oliviera Avca  
 Fecha de elaboración: 01/02/2018  
 Archivo: C:\Users\EGUZMAN\Documents\guzmán2018\4. Directivas 2018\DT participación en las ferias de servicio al ciudadano 2018

