



**BANCO DE PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL
BPIN**

Nombre Proyecto:	IMPLEMENTACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO-[PREVIO CONCEPTO DNP]		Código BPIN:	1173000580000	
Año del Reporte	2014	Programa:	0520 - ADMINISTRACIÓN, ATENCIÓN, CONTROL Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO.	Subprograma:	0802 - SISTEMA PENITENCIARIO Y CARCELARIO
Sector:	JUSTICIA Y DEL DERECHO	Entidad Responsable:	120800 - INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC		
Estado:	En actualización	Horizonte del proyecto:	2010	2016	

I. INFORMACIÓN BASICA

PROBLEMA

Dispersión en la recepción de peticiones, quejas y reclamos lo que no permite controlar ni hacer seguimiento a las respuestas con oportunidad y confiabilidad

DESCRIPCIÓN

PROBLEMÁTICA : LA ATENCION AL CIUDADANO EN EL INPEC HA CARECIDO DE LOS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS Y FINANCIEROS A TRAVÉS DE SU FUNCIONAMIENTO. SI BIEN EN ALGUNAS SEDES SE HA DESTINADO RECURSOS, HAN SIDO INSUFICIENTES PARA ATENDER A LA CIUDADANÍA QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS DE ATENCION AL CIUDADANO.

PROBLEMA : LOS RECURSOS EMPLEADOS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS AREAS DE ATENCION AL CIUDADANO EN EL INPEC, HAN SIDO INSUFICIENTES PARA SU NORNMAL FUNCIONAMIENTO.

LA DESCRIPCION DE LAS NECESIDADES Y OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO NO TIENE MODIFICACION. LA MODIFICACION QUE SE VA A IMPLANTAR ES EN LA ACTIVIDAD DE CAPACITACION, LA CUAL ESTABA ENMARCADA POR EL DESARROLLO DE UN ENCUENTRO REGIONAL DE ATENCION AL CIUDADANO, CON SEDE EN CADA CIUDAD DONDE FUNCIONA LAS DIRECCIONES REGIONALES, CON EL FIN DE IMPARTIR INSTRUCCION SOBRE TÉCNICAS DE ATENCION AL CIUDADANO Y LA UTILIZACION DEL APLICATIVO QUEJAS WEB. SE REEMPLAZA POR LA ELABORACION DE UN PROTOCOLO QUE CONTENGA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDAANO, DIFUNDIDO A LOS TRES NIVELES (SEDE CENTRAL, DIRECCIONES REGIONALES Y ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION)

II. CADENA DE VALOR

OBJETIVO GENERAL

FAVORECER LA GENERACIÓN DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA CUALIFICAR LA EFICIENCIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO A LA CIUDADANÍA, EN EL MARCO DE SU OBJETO MISIONAL

VIGENCIA: 2014

OBJETIVO ESPECÍFICO: Dar a conocer a los servidores públicos el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano de la Administración Pública

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Establecimientos	52	26	Realizar el seguimiento y control de la implementación de la gestión de servicio en los ERON y Direcciones Regionales	73.000.000	60.000.000	60.000.000
Unidad: Porcentaje			Total Producto	73.000.000	60.000.000	60.000.000
Total Objetivo				73.000.000	60.000.000	60.000.000

OBJETIVO ESPECÍFICO: Establecer estrategias para divulgar los servicios que presta el Instituto al ciudadano

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Areas dotadas	128	48	Dotar los espacios, deaspachos y equipos utilizados en las Areas de Atención al Ciudadano	200.000.000	110.000.000	110.000.000
Unidad: Número			Total Producto	200.000.000	110.000.000	110.000.000

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Equipos de computo	69	23	Adquirir los equipo de computo para la atención óptima de las áreas de atención	50.000.000	80.000.000	80.000.000
Equipos de computo		23	Adquirir elementos de oficina para la óptima prestación del servicio de atención al ciudadano	0	0	0
Unidad: Porcentaje			Total Producto	50.000.000	80.000.000	80.000.000

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Piezas comunicativas adquiridas	3	1	Diseñar impresos y comunicaciones para la divulgación de los servicios y acciones de la oficinas de atención al ciudadano	601.000.000	56.000.000	56.000.000
Unidad: Número			Total Producto	601.000.000	56.000.000	56.000.000
Total Objetivo				851.000.000	110.000.000	246.000.000
Total Año				924.000.000	306.000.000	306.000.000

VIGENCIA: 2015

OBJETIVO ESPECÍFICO: Dar a conocer a los servidores públicos el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano de la Administración Pública

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
----------	-----------------------------	---------------	-----------	------------	--------------	--------------

Establecimientos	52	26	Realizar el seguimiento y control de la implementación de la gestión de servicio en los ERON y Direcciones Regionales	0	0	0
Unidad: Porcentaje			Total Producto	0	0	0
			Total Objetivo	0	0	0

OBJETIVO ESPECÍFICO: Establecer estrategias para divulgar los servicios que presta el Instituto al ciudadano

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Areas dotadas	128	40	Dotar los espacios, deaspachos y equipos utilizados en las Areas de Atención al Ciudadano	0	0	0
Unidad: Número			Total Producto	0	0	0

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Equipos de computo	69	23	Adquirir los equipo de computo para la atención óptima de las áreas de atención	0	0	0
Equipos de computo		23	Adquirir elementos de oficina para la óptima prestación del servicio de atención al ciudadano	0	0	0
Unidad: Porcentaje			Total Producto	0	0	0

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Piezas comunicativas adquiridas	3	1	Diseñar impresos y comunicaciones para la divulgación de los servicios y acciones de la oficinas de atención al ciudadano	0	0	0
Unidad: Número			Total Producto	0	0	0
			Total Objetivo	0	0	0
			Total Año	0	0	0

VIGENCIA: 2016

OBJETIVO ESPECÍFICO: Dar a conocer a los servidores públicos el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano de la Administración Pública

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
----------	-----------------------------	---------------	-----------	------------	--------------	--------------

Establecimientos	52	0	Realizar el seguimiento y control de la implementación de la gestión de servicio en los ERON y Direcciones Regionales	0	0	0
Unidad: Porcentaje			Total Producto	0	0	0
			Total Objetivo	0	0	0

OBJETIVO ESPECÍFICO: Establecer estrategias para divulgar los servicios que presta el Instituto al ciudadano

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Areas dotadas	128	40	Dotar los espacios, deaspachos y equipos utilizados en las Areas de Atención al Ciudadano	0	0	0
Unidad: Número			Total Producto	0	0	0

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Equipos de computo	69	23	Adquirir los equipo de computo para la atención óptima de las áreas de atención	0	0	0
Equipos de computo		23	Adquirir elementos de oficina para la óptima prestación del servicio de atención al ciudadano	0	0	0
Unidad: Porcentaje			Total Producto	0	0	0

PRODUCTO	META HORIZONTE DEL PROYECTO	META VIGENCIA	ACTIVIDAD	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
Piezas comunicativas adquiridas	3	1	Diseñar impresos y comunicaciones para la divulgación de los servicios y acciones de la oficinas de atención al ciudadano	0	0	0
Unidad: Número			Total Producto	0	0	0
			Total Objetivo	0	0	0
			Total Año	0	0	0

III. LOCALIZACIÓN

LOCALIZACIÓN		
REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
AMAZONÍA	AMAZONAS	LETICIA

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
AMAZONÍA	CAQUETA	FLORENCIA
AMAZONÍA	PUTUMAYO	MOCOA
BOGOTÁ D.C.	BOGOTA	BOGOTA D.C.
CENTRO ORIENTE	BOYACA	CHIQUEQUIRA
CENTRO ORIENTE	BOYACA	COMBITA
CENTRO ORIENTE	BOYACA	DUITAMA
CENTRO ORIENTE	BOYACA	GARAGOA
CENTRO ORIENTE	BOYACA	GUATEQUE
CENTRO ORIENTE	BOYACA	MONIQUIRA
CENTRO ORIENTE	BOYACA	PUERTO BOYACA
CENTRO ORIENTE	BOYACA	RAMIRIQUI
CENTRO ORIENTE	BOYACA	SANTA ROSA DE VITERBO
CENTRO ORIENTE	BOYACA	SOGAMOSO
CENTRO ORIENTE	BOYACA	TUNJA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	CAQUEZA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	CHOCONTA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	FACATATIVA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	GACHETA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	GIRARDOT
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	LA MESA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	UBATE
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	VILLETA
CENTRO ORIENTE	CUNDINAMARCA	ZIPAQUIRA
CENTRO ORIENTE	HUILA	GARZON
CENTRO ORIENTE	HUILA	LA PLATA
CENTRO ORIENTE	HUILA	NEIVA
CENTRO ORIENTE	HUILA	PITALITO
CENTRO ORIENTE	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA
CENTRO ORIENTE	NORTE DE SANTANDER	OCANA
CENTRO ORIENTE	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	BARRANCABERMEJA
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	BUCARAMANGA
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	GIRON
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	MALAGA
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	SAN GIL

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURI
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	SOCORRO
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	VELEZ
CENTRO ORIENTE	SANTANDER	ZAPATOCA
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	ARMERO
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	CHAPARRAL
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	ESPINAL
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	FRESNO
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	GUAMO
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	HONDA
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	IBAGUE
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	LIBANO
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	MELGAR
CENTRO ORIENTE	TOLIMA	PURIFICACION
NACIONAL	NACIONAL	
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	ANDES
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	APARTADO
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	CAUCASIA
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	CIUDAD BOLIVAR
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	ITAGUI
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	JERICO
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	LA CEJA
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	MEDELLIN
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	PUERTO BERRIO
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	SANTA BARBARA
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	SANTA ROSA DE OSOS
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	SANTAFE DE ANTIOQUIA
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	SANTO DOMINGO
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	SONSON
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	TAMESIS
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	TITIRIBI
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	YARUMAL
OCCIDENTE	CALDAS	AGUADAS
OCCIDENTE	CALDAS	ANSERMA
OCCIDENTE	CALDAS	LA DORADA
OCCIDENTE	CALDAS	MANIZALES

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
OCCIDENTE	CALDAS	MANZANARES
OCCIDENTE	CALDAS	PACORA
OCCIDENTE	CALDAS	PENSILVANIA
OCCIDENTE	CALDAS	RIOSUCIO
OCCIDENTE	CALDAS	SALAMINA
OCCIDENTE	CAUCA	BOLIVAR
OCCIDENTE	CAUCA	CALOTO
OCCIDENTE	CAUCA	POPAYAN
OCCIDENTE	CAUCA	PUERTO TEJADA
OCCIDENTE	CAUCA	SANTANDER DE QUILICHAO
OCCIDENTE	CAUCA	SILVIA
OCCIDENTE	CHOCO	ISTMINA
OCCIDENTE	CHOCO	QUIBDO
OCCIDENTE	NARIÑO	IPIALES
OCCIDENTE	NARIÑO	LA UNION
OCCIDENTE	NARIÑO	PASTO
OCCIDENTE	NARIÑO	TUMACO
OCCIDENTE	NARIÑO	TUQUERRES
OCCIDENTE	QUINDIO	ARMENIA
OCCIDENTE	QUINDIO	CALARCA
OCCIDENTE	RISARALDA	BELEN DE UMBRIA
OCCIDENTE	RISARALDA	PEREIRA
OCCIDENTE	RISARALDA	SANTA ROSA DE CABAL
OCCIDENTE	VALLE	BUENAVENTURA
OCCIDENTE	VALLE	BUGA
OCCIDENTE	VALLE	CAICEDONIA
OCCIDENTE	VALLE	CALI
OCCIDENTE	VALLE	CARTAGO
OCCIDENTE	VALLE	PALMIRA
OCCIDENTE	VALLE	ROLDANILLO
OCCIDENTE	VALLE	SEVILLA
OCCIDENTE	VALLE	TULUA
ORINOQUÍA	ARAUCA	ARAUCA
ORINOQUÍA	CASANARE	PAZ DE ARIPORO
ORINOQUÍA	CASANARE	YOPAL
ORINOQUÍA	META	ACACIAS

REGIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
ORINOQUÍA	META	GRANADA
ORINOQUÍA	META	VILLAVICENCIO
REGION CARIBE	ATLANTICO	BARRANQUILLA
REGION CARIBE	ATLANTICO	SABANALARGA
REGION CARIBE	BOLIVAR	CARTAGENA
REGION CARIBE	BOLIVAR	MAGANGUE
REGION CARIBE	CESAR	AGUACHICA
REGION CARIBE	CESAR	VALLEDUPAR
REGION CARIBE	CORDOBA	MONTERIA
REGION CARIBE	CORDOBA	TIERRALTA
REGION CARIBE	GUAJIRA	RIOHACHA
REGION CARIBE	MAGDALENA	CIENAGA
REGION CARIBE	MAGDALENA	EL BANCO
REGION CARIBE	MAGDALENA	SANTA MARTA
REGION CARIBE	SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	
REGION CARIBE	SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	SAN ANDRES
REGION CARIBE	SUCRE	COROZAL
REGION CARIBE	SUCRE	SINCELEJO

IV. BENEFICIARIOS

POBLACIÓN BENEFICIADA POR AÑO	
AÑO	CANTIDAD
2010	93,749
2011	97,000
2012	110,000
2013	125,000
2014	138,000

V. ESQUEMA FINANCIERO

RESUMEN FINANCIERO PGN (Precios Corrientes)

AÑO	SOLICITADO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE
2010	297,000,000	239,064,719	239,064,719
2011	271,799,580	271,799,580	271,799,580
2012	297,000,000	297,000,000	297,000,000
2013	280,632,570	280,632,570	280,632,570
2014	3,184,000,000	306,000,000	306,000,000
2015	2,350,000,000	0	0
2016	2,600,000,000	0	0

VI. INDICADORES**INDICADORES DE PRODUCTO**

INDICADOR	UNIDAD	CATEGORÍA	2010	2011	2012	2013	2014
Costo Unitario Programado Mapa	Peso m/c	Avance	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Inicial	368.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Vigente	368.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Cupos Ofrecidos Para Capacitacion	Número	Avance	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Inicial	160.0	160.0	160.0	160.0	0.0
		Meta Vigente	160.0	160.0	160.0	160.0	400.0
Funcionarios Capacitados	Número	Avance	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Inicial	160.0	160.0	160.0	160.0	0.0

			2010	2011	2012	2013	2014
Funcionarios Capacitados	Número	Meta Vigente	160.0	160.0	160.0	160.0	0.0
Metros Cuadrados De Infraestructura Física Remodelada	Metro cuadrado	Avance	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Inicial	368.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Vigente	368.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Plan de gestión social ejecutado	Número	Avance	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Inicial	28.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Vigente	28.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Unidades (oficinas) Renovadas	Porcentaje	Avance	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		Meta Inicial	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0
		Meta Vigente	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0

INDICADORES DE GESTIÓN (2014)

INDICADOR	UNIDAD	META INICIAL	META VIGENTE	AVANCE
0800G021 -Costo Unitario Programado Mapa	Peso m/c	0.0	0.0	0.0
0800G013 -Cupos Ofrecidos Para Capacitacion	Número	0.0	400.0	0.0

Ponderación Gestión vs. Producto (2014)

	PONDERACIÓN
Indicadores de Producto	70 %
Indicadores de Gestión	30 %
Total	100 %

INDICADORES DE CADENA DE VALOR

OBJETIVO	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Dar a conocer a los servidores públicos el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano de la Administración Pública	Establecimientos	Establecimientos Capacitados	Porcentaje	0	0	0	0	26	26	0
Establecer estrategias para divulgar los servicios que presta el Instituto al ciudadano	Areas dotadas	Areas dotadas Dotadas a nivel nacional	Número	0	0	0	0	48	40	40
	Equipos de computo	EQUIPOS DE COMPUTO Adquiridos	Porcentaje	0	0	0	0	23	23	23
	Piezas comunicativas adquiridas	Piezas comunicativas adquiridas Adquiridas	Número	0	0	0	0	1	1	1