



USPEC
Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MinJusticia
Ministerio de Justicia
y del Derecho

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	3
3. FUNDAMENTO LEGAL	4
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	5
4.1 MISIÓN	
4.2 VISIÓN	
4.3 PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES	
5. COMPONENTES DEL PLAN	5
5.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.	
5.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas	
5.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	



1. INTRODUCCIÓN

La 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, establece en su Artículo 13 que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contemplará entre otros, el Mapa de Riesgos de Corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con el fin de alinear el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC, a lo establecido en dicha norma, se actualiza con la participación de las dependencias de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos para el efecto en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado por la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia, con los siguientes componentes:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:** Contiene el resultado del proceso de identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción, registrado en el Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. **Estrategia Antitrámites:** Componente relacionado con los trámites y procedimientos administrativos, el acceso a la información y ejecución de los mismos y la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación electrónica, para su cumplimiento.
3. **Rendición de cuentas:** Se trata de afianzar el proceso permanente y la relación de doble vía “entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”, mediante el desarrollo de los tres componentes de la Rendición de Cuentas: información, diálogo e incentivos, teniendo en cuenta entre otros los lineamientos expedidos por El Documento CONPES 3654 de 2010 y la Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía, expedida en 2005 por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, garantizar a esta el acceso a la información y brindarle la orientación que requiera sobre los servicios presta la Unidad.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Ajustar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC-, dando cumplimiento a lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”.





ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas en todos los procesos, por las dependencias de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, con la participación activa de los servidores públicos.

3. FUNDAMENTO LEGAL

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ajustado, con fundamento en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia. 1991.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8 (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2482 de 2012 (lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión).



**USPEC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

4.1 MISIÓN

Contribuir al mejoramiento del Sistema Penitenciario y Carcelario a través de la eficiente prestación de servicios, suministro de bienes e infraestructura requerida para su adecuado funcionamiento.

4.2 VISIÓN

Ser en el 2016 reconocida como una entidad eficiente en la prestación de los servicios a su cargo y por su contribución al bienestar del Sistema Penitenciario y Carcelario del país.

4.3 PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES

- Reconocimiento permanente del otro.
- Gestión Pública coherente y de cara a la comunidad.
- Ejercemos las diferentes funciones institucionales con liderazgo y convicción.
- Brindamos a los usuarios internos y externos una atención enmarcada en la calidad.
- Aplicación de criterios de igualdad y justicia en la Unidad y hacia los diferentes grupos de interés (comunidad, servidores, clientes internos y entidades públicas)
- Promocionar la cultura ecológica.

4.4 VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

- Libertad
- Solidaridad
- Respeto
- Transparencia
- Compromiso
- Igualdad
- Prudencia
- Humildad
- Lealtad
- Tolerancia

5. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, como entidad del orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, teniendo en cuenta la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual contiene el Mapa de Riesgos de Corrupción, las

**MinJusticia**
Ministerio de Justicia
y del Derecho**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

5.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla y como referente, la experiencia de nuestro cliente institucional y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riesgos, se registran los riesgos identificados, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, las áreas responsables de implementarlas, los indicadores para medir tanto el cumplimiento de las acciones como la efectividad de las medidas aplicadas.

5.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

El Artículo primero del Decreto 19 DE 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece que “los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley”.

En aplicación de lo anterior, en la guía de usuario del Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3 (www.suit.gov.co), se define trámite como el conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados 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 un servicio.

Al revisar estos conceptos frente al objeto de la Unidad establecido por el Artículo 4 del Decreto 4150 de 2011: “gestionar y operar el suministro de bienes y la prestación de los servicios, la infraestructura y brindar el apoyo logístico y administrativo requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC”, encontramos que por tratarse de una entidad cuyo cliente directo es otra entidad del Estado (el INPEC), no se desarrollan trámites de carácter misional dirigidos a la ciudadanía.

No obstante lo anterior, dado que la norma en mención aplica también para los “procedimientos administrativos de la Administración Pública”, la entidad identificará “Otros trámites y procedimientos administrativos” –OPAS-, cuyo registro en el SUIT, forma parte de las actividades de la Estrategia de Gobierno en Línea –GEL-.



**USPEC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Al respecto, la guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene el siguiente texto:

"El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

"Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

"De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones.



Información: Tanto la planeación, como las acciones que se adelantan para el desarrollo de los procesos institucionales y la evaluación de los mismos se encuentran disponibles en los sistemas de información establecidos para el efecto por el Gobierno Nacional, entre otros:

-SINERGIA- Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de la Gestión Pública a través del cual se registra el seguimiento a las metas del Gobierno Nacional.

-SPI- Seguimiento a Proyectos de Inversión, definido por el Departamento Nacional de Planeación, como una ventana directa para ver los logros y analizar la gestión de las entidades del Estado en materia de inversión pública, dirigido entre otros a la ciudadanía como instrumento de verificación y herramienta de apoyo a la rendición de cuentas.

-PTE- Portal de Transparencia Económica, información sobre ejecución presupuestal, resultante del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación.

-SECOP- Portal Único de Contratación, fase informativa del Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

-SUIT- "Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones - Programa Gobierno en Línea".

-FURAG- Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, del DAFP.

MinJusticia
Ministerio de Justicia
y del Derecho**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Adicional a lo anterior, uno de los mecanismos más importantes para suministrar a la ciudadanía información sobre la entidad es la web institucional www.uspec.gov.co (en trámite actual para cambio a la nueva identificación de la Unidad como USPEC), en la cual se registran y actualizan:

TEMA / RUTA	CONTENIDO
Descripción de la Entidad Ruta/Quienes somos	Objetivo, Misión, Visión Funciones Directorio de Funcionarios Directorio de Entidades
Herramientas de planeación institucional: Ruta: Información de Interés/Planes y proyectos	
	Informe Ejecutivo Anual de la Oficina de Control Interno Ruta: Información de
Gestión presupuestal:	Presupuesto de la vigencia
Procesos contractuales	
Estado de la documentación del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI:	

Diálogo: Trascendiendo el concepto inicial de Rendición de Cuentas consistente en la realización de una Audiencia Pública, la nueva propuesta incluye además de esta herramienta, la implementación de mecanismos que en un proceso permanente incorporen la comunicación de doble vía sobre los asuntos públicos, entre el Estado y los ciudadanos, mecanismos que en su mayoría están contenidos en la Estrategia Integrada Gobierno el Línea, Rendición de cuentas y Comunicaciones.

Estrategia Integrada de Gobierno el Línea, Rendición de Cuentas y Comunicaciones: en el Plan de Acción 2014 se incluyen las siguientes metas y actividades, para desarrollar lo establecido sobre la materia en la Ley de Transparencia, 1712 de 2014:

- Consolidar el cronograma de actividades de la Estrategia Integrada de la USPEC: Gobierno Línea, Rendición de Cuentas y Comunicaciones.
- Aprobar plan de trabajo para la estrategia Gobierno en Línea
- Implementar plan de trabajo para la estrategia Gobierno en Línea

En cuanto a comunicaciones, se elaborará el Manual de Comunicación Interna y Externa de la entidad.

De igual manera, para avanzar en el desarrollo de la estrategia Gobierno en Línea, la entidad adelantará las actividades que permitirán identificar sus diferentes tipos de usuarios, institucionalizar la estrategia, publicar información, promover los datos abiertos, definir otros procedimientos administrativos y los escenarios de intercambio de información, generación de ambientes de participación para que los ciudadanos colaboren activamente en los procesos de toma de decisiones de la entidad.



Incentivos o Sanciones: La entidad analizará el tema, para identificar los mecanismos que permitan reforzar el comportamiento de los funcionarios hacia la rendición de cuentas, de acuerdo con lo establecido en la estrategia de Rendición de Cuentas.

5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta la administración pública, con el fin de contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en sus instituciones y las condiciones de la relación del ciudadano con la administración. Está enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano –PNSC del DNP.

La USPEC es una de las 117 Entidades Públicas que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, específicamente en el subsistema de instituciones del Estado que prestan servicio a otras entidades. Como mínimo se deben desarrollar los siguientes mecanismos:

1. Línea Estratégica: De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación, que recomienda a las entidades de la administración pública incluir dentro de sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC- viene incluyendo el tema en sus planes institucionales, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Al respecto, en el ajuste del Plan de Acción 2014 se incluyeron las siguientes acciones:

- Capacitación en cultura del servicio al ciudadano para los servidores públicos que tienen contacto con este.
- Seguimiento a la implementación del aplicativo PQRD.
- Elaboración del Portafolio de Servicios de la entidad.

2.- Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:

-Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: A partir de julio de 2014 se documentará el portafolio, mediante el cual se darán a conocer los servicios que presta la entidad, información que se orientará con base en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, principalmente a través de la página web institucional.



-Procedimientos internos que soportan la entrega del servicio: Se encuentra en proceso de caracterización el Subproceso de "Atención al Ciudadano", como parte del proceso Gestión Administrativa y Financiera.

-Aplicativo PQRD: Se implementó en la vigencia 2013, en la página web institucional la aplicación para definir responsabilidades, tiempos de respuesta y contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRD

que presente la ciudadanía, a través del cual puede acceder de manera práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes.

-Medir la Satisfacción del Ciudadano: A partir de 2014 se aplicará una encuesta para la medición de la satisfacción del ciudadano, cuyo resultado permitirá retroalimentar y definir actividades de mejora para su beneficio.

-Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada: Con respecto a los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; la descripción de los procedimientos y servicios de la entidad, los horarios y puntos de atención; dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, el Grupo de Atención al Ciudadano se encuentra elaborando tanto los protocolos de atención, como la carta de trato digno al ciudadano exigidos por la norma, los cuales se colocarán a disposición de la ciudadanía en la web institucional.

-Adecuación de espacios físicos: La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: correo postal, vía correo electrónico, canal web, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página web institucional.

Respecto a la atención prioritaria, la Unidad funciona en un inmueble en arrendamiento, que no cuenta actualmente con la infraestructura adecuada para el ingreso de personas con situación de discapacidad. Para la atención de niños y niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, el área física es adecuada.

3.- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos:

-Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización: Las capacitaciones que forman parte del cronograma definido por el Programa del Servicio al Ciudadano, fueron incluidas en Plan de Capacitación 2014 de la Unidad, en caso de requerirse acciones adicionales de capacitación se gestionarán con la ESAP o con el SENA.

4.- Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Los elementos de este tercer mecanismo, que se mencionan en numerales anteriores son:

-Canales de atención que permitan la participación ciudadana: Se encuentran en funcionamiento los siguientes:

Presencial	Ventanilla recepción	Calle 97 A # 9A-34	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM	Recibe, radica y dirige la comunicación que ingresa a la Entidad
	Atención personalizada	Calle 97 A # 9A-34 Primer piso	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	Atiende los ciudadanos que ingresan a la Entidad a solicitar información sobre los servicios que brinda la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios
Telefónico	Conmutador	488 41 30 extensiones 100, 103, 121 y 123	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	Brinda información y orientación sobre los servicios que presta la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC
Electrónico	Página web	www.uspec.gov.co	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	En el sitio web www.uspec.gov.co , sección Atención al Ciudadano opción "PQRD", los ciudadanos pueden ingresar y registrar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y sugerencias. Igualmente revisar el

**USPEC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

				Nota: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio, se gestionaran dentro del
	Correo electrónico	ciudadano@uspec.gov.co	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	A esta cuenta de correo electrónico los ciudadanos pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias solicitudes y en general cualquier requerimiento relacionado con el objeto misional de la
	Chat	www.uspec.gov.co	Días hábiles de 8:00 AM a 5:00 PM en jornada continua	En el sitio web www.uspec.gov.co sección Atención al Ciudadano, opción Chat los ciudadanos recibirán atención en tiempo real a sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias relacionadas con el objeto
Redes Sociales	Facebook	Unidad de Servicios Penitenciarios y	Permanente	Información de interés para la ciudadanía

-Implementar protocolos de atención al ciudadano: Como se informó anteriormente se encuentra en proyecto.

-Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad.

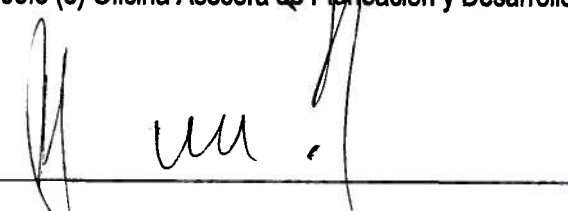
-Señalización: Tal como se informó, la entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada.

Adicional a los anteriores elementos, la Estrategia Integrada de Gobierno en Línea, Rendición de Cuentas y Comunicaciones estará direccionada al ciudadano, siendo el servidor público su principal promotor y participante, liderando diariamente a través de su compromiso institucional, que ésta sea implementada y ejecutada de manera eficiente y eficaz y más aún que sea visible a las partes interesadas.

Como se enunció en cada uno de los componentes de la estrategia, las acciones definidas en la misma para desarrollar durante 2014, están incluidas en la planeación institucional para la vigencia.


GUSTAVO ADOLFO CAMELO HURTADO

Jefe (e) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo


MARIA DEL PILAR BAHAMON FALLA

Directora General

Elaboraron: Diana Marcela Moreno Malaver - Profesional Universitario, Yenni Viviana Cadena Enciso - Profesional Universitario, María Clara González Morales - Profesional Especializado
Ruta\\192.168.70.20\\Maria Gonzalez\\Documentos\\ID\\Oficina de Planeacion\\2014\\Plan Anticorrupcion\\PLAN ANTICORRUPCIÓN ACTUALIZADO MAYO 2014.docx

MinJusticia
Ministerio de Justicia
y del Derecho**PROSPERIDAD
PARA TODOS**