



SPC

Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2013



MinJusticia
Ministerio de Justicia
y del Consumidor

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO Y ALCANCE	2
3. FUNDAMENTO LEGAL	3
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	4
4.1. MISIÓN	4
4.2. VISIÓN	4
4.3. PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES	4
4.4. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES	4
5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	5
6. COMPONENTES DEL PLAN	5
6.1. PRIMER COMPONENTE METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	5
6.2. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	6
6.3. TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	7
6.4. CUARTO COMPONENTE	8



**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC, fue creada mediante Decreto Número 4150 de 2011 e inició sus operaciones el día 03 de agosto del año 2012, su objeto o cometido estatal es el de *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.*

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en la Plataforma Estratégica de la Unidad. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto Número 2482 de 2012.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.
2. **Estrategia Antitrámites:** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. **Rendición de cuentas:** Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, a otras entidades y a los entes de control.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

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



2. OBJETIVO Y ALCANCE

GENERAL

- Adoptar en la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

ESPECÍFICO

- Construir el **mapa de riesgos** de corrupción de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - SPC y sus respectivas **medidas** de prevención, control y corrección.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la **atención al ciudadano** en la Unidad.

ALCANCE

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

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

3. FUNDAMENTO LEGAL

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

- Constitución Política de Colombia.
- 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 8o (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).

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

**SPC**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

MinJusticia
Ministerio de Justicia
y del Consumidor

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

En la Plataforma Estratégica se definieron los lineamientos que permitirán a la entidad cumplir con el objeto misional y destacarse en el sector público, por ser efectiva en su gestión, con fundamento a lo establecido en el Decreto Número 4150 del 03 de noviembre de 2011, el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, el Plan Estratégico Sectorial y los elementos estratégicos corporativos enunciados en el numeral 4, del presente documento, los cuales serán objeto de evaluación y actualización por parte del Equipo Directivo CALIDAD – MECI de la entidad. y a las mesas de trabajo desarrolladas con los directivos y funcionarios de la entidad

6. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC, como entidad del orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este Plan está formado por cuatro componentes, así:

6.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS 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. De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de nuestro cliente institucional y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad, a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron las áreas responsables y se definieron los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.



**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En el desarrollo de este componente, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC, efectuó el siguiente análisis:

IDENTIFICACION DE TRÁMITES

✓ **Revisión de los procesos para identificar trámites:**

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, ha adelantado a través de la Oficina de Planeación y Desarrollo, sesiones de capacitación y mesas de trabajo desde el día 29 de agosto de 2012, en las cuales se han tratado los siguientes temas:

- a. **Organización y Planeación:** Dentro de la actividad empresarial, enfoque general y aplicación en el sector público en Colombia.
- b. **Plan Nacional de Desarrollo:** Explicación general y aplicación.
- c. Estructura del Estado Colombiano, Conformación de los sectores, Planes Nacionales, Sectoriales e Institucionales.
- d. **Plan Estratégico:** elementos, herramientas para su elaboración.
- e. **Plan de Acción:** Elementos.
- f. Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- g. **Entidad:** Análisis Decreto 4150 de 2011, Organigrama, Misión, Visión, Objetivos, Manual de Funciones.
- h. Análisis Institucional de situación, factores internos y externos, de la entidad, aplicación herramienta DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).
- i. Sistemas Integrados de Gestión.
- j. Formulación y planteamiento de Procesos institucionales.

Estas actividades se realizaron utilizando herramientas didácticas (diapositivas, videos, grabaciones- audio) y desarrollo de cuestionarios y talleres prácticos.

Como resultado de las capacitaciones y mesas de trabajo efectuadas se definieron los nombres de los procesos institucionales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por el Gobierno Nacional a la Unidad, los cuales se están caracterizando actualmente.

✓ **Análisis Normativo:**

Se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionada en la Base Legal y se determinó que la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - SPC, no efectúa o adelanta trámite a la ciudadanía y por lo tanto no debe registrar información de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).



**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

En caso de efectuarse un cambio en la normatividad que asigne a la entidad la obligación de efectuar o adelantar trámites, se cumplirán cada una de las fases enunciadas en la política anti trámites, con la orientación y asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Programa Gobierno en Línea (GEL).

En la actualidad, la entidad cuenta con la página web institucional, con la información de interés para la ciudadanía en general, la cual se actualiza en forma permanente; ésta página contempla un espacio específico de servicio al ciudadano.

6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas *“es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”*

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

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

Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el Gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica.

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

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizará y desarrollará una Audiencia Pública, de acuerdo a las instrucciones y cronograma establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, como líder del sector, para la vigencia 2013.

De esta Audiencia se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

De igual manera, se formularán los Acuerdos de Gestión de los Directivos de acuerdo lo establecido en la Ley 909 de 2004 y en el Decreto 2539 de 2005.

Incentivos o Sanciones: Está pendiente por definir las acciones necesarias para reforzar el comportamiento de los funcionarios de la entidad hacia la rendición de cuentas.

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

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y está liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

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 – SPC tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

2.- Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano: "Portafolio de Servicios: Teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, principalmente en la página web institucional.

3.- Implementar y Optimizar: Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRD (Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - SPC, en cabeza de la Dirección General, Oficina de Tecnología, Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Documental y UNE, ha trabajado permanentemente en el tema de recepción de PQRD, diseñando un formulario en la

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

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Se quiere que la información y formulario para la recepción de PQRD, sea lo más limpio y transparente posible, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

- 1.- Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- 2.- Asegurar la disponibilidad de recursos.
- 3.- Seguimiento y medición de los procesos.
- 4.- Implementar acciones de mejora.
- 5.- Establecer controles de riesgo.
- 6.- Verificar la satisfacción del ciudadano.
- 7.- Control y seguimiento de documentos y registros.
- 8.- Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

4.-Medir la Satisfacción del Ciudadano: A partir del momento en que la Entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

5.- Identificar necesidades: En la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

6.- Información actualizada: La página web institucional cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

7.- 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.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, una vez se tenga conocimiento del número de ciudadanos, o que por lo menos se cuente con una evidencia de ciudadanos que puedan ingresar a nuestras instalaciones, se procedería la caracterización de nuestros ciudadanos, con el fin de disponer espacios físicos para este grupo de personas si se requiere.

8.- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: En el año 2012, se capacitaron a algunos de los servidores públicos de la entidad, en



**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

especial los funcionarios adscritos al Grupo de Atención al Ciudadano, en el tema de Cultura de Servicio, con el apoyo de la ESAP.

Esta jornada se efectuó con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

9.- Gobierno en Línea: El Plan Nacional de Desarrollo (2010 -2014) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea (GEL), con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La Estrategia Gobierno en Línea (GEL), tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC's (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP)

Al respecto, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios mediante Resolución No. 163 del 16 de octubre de 2012, creó el Comité de Gobierno en Línea, y ha participado en capacitación del nuevo Manual GEL (Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia) y en el diplomado "Gobierno en Línea" que realizaron algunos funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo y la Oficina de Tecnología, en la Universidad Nacional de Colombia.


GUSTAVO ADOLFO CAMELO HURTADO
Jefe (e) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
GISELE MANRIQUE VACA
Directora General