



SPC

Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2014



MinJusticia
Ministerio de Justicia
y del Derecho

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

CONTENIDO

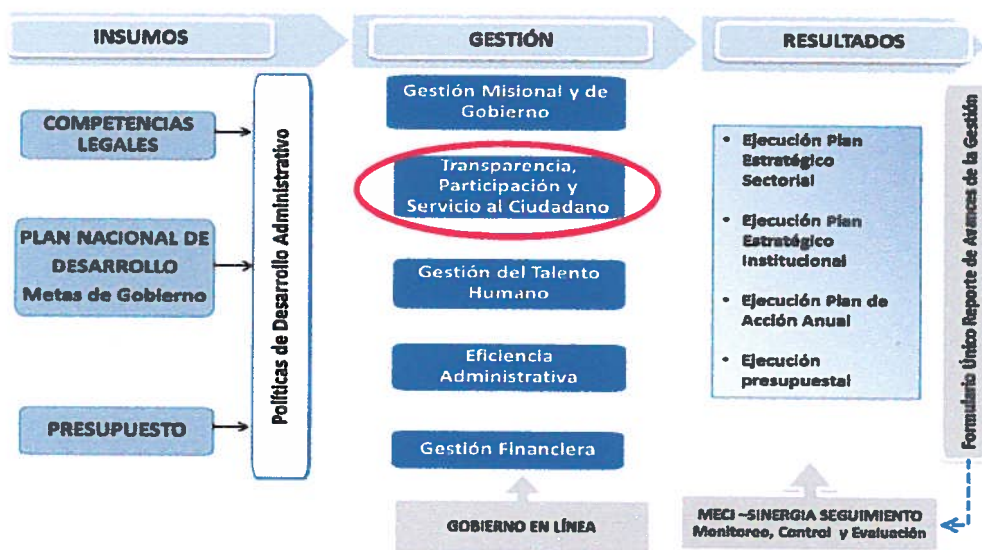
	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	5
3. FUNDAMENTO LEGAL	6
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	7
4.1 MISIÓN	
4.2 VISIÓN	
4.3 PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES	
5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	8
6. COMPONENTES DEL PLAN	8
6.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	8
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.	9
6.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas	9
6.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	11

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

1. INTRODUCCIÓN

El objeto de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC, 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*, establecido mediante el Decreto 4150 de 2011 "Por el cual se crea la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios- SPC, se determina su objeto y estructura."

Con el fin de controlar la gestión en las entidades estatales y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 es necesario la elaboración para cada vigencia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se construye con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en la Plataforma Estratégica de la Unidad. Dicho plan será 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.



Fuente: Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. DAFP 2012

Para la estructuración del presente documento, se toma como guía los lineamientos establecidos en la *Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* 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. En tal sentido, la estructuración del plan es la siguiente, de acuerdo a los componentes establecidos:

- 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,

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

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**

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

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.

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

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).
- Decreto 2482 de 2012 (Lineamientos generales para la integración de la Planeación y Gestión).
- Decreto 2641 de 2012 (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

Mediante Resolución No. 00211 del 29 de abril de 2013 se adoptó la Plataforma Estratégica de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC que contiene entre otros los siguientes elementos:

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: Establecidos mediante el Código de Ética de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, adoptado mediante resolución No. 549 del 20 de diciembre de 2012

- 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: Establecidos mediante el Código de Ética de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, adoptado mediante resolución No. 549 del 20 de diciembre de 2012

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

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 susceptibles a 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 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 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, en el año 2013 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 herramienta *“Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República: 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 registran aquellos 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.

Para el año 2014, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios –SPC identificará los riesgos asociados a cada uno de sus procesos institucionales a partir de la actualización de la caracterización de cada uno de ellos lo que permitirá establecer los diferentes tipos de riesgos y permitirá actualizar específicamente aquellos clasificados como de corrupción y por ende actualizar igualmente el Mapa

de Riesgos de Corrupción. Lo que conllevará a adoptar las acciones o medidas de mitigación que sean pertinentes para evitar o reducir las causas que los originan. (VER MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN)

6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

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

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

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 como tal de acuerdo a lo contemplado como trámite del Departamento Administrativo de la Función Pública y por lo tanto no debe registrar información de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Sin embargo, se solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública, la asignación de usuario y clave, así como la correspondiente capacitación del aplicativo SUIT, con el fin de registrar la información referente a los servicios que la Unidad presta a otras instituciones y a la ciudadanía en general; y para el año 2014 la Unidad con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública determinará por tanto los trámites y/o servicios que podría tener a su cargo.

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, 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.

Así mismo, la información concerniente a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC puede ser consultada en la página web institucional www.spc.gov.co y en las redes sociales twitter y facebook y todos aquellos que considere adoptar la Entidad manteniendo informado al usuario de las actuaciones al interior de la misma.

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 2014.

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.

Incentivos o Sanciones: En materia de sanciones la entidad viene aplicando el Código Único Disciplinario en los casos que así lo ameritan y se adelantará la elaboración de un programa de intervención orientado a potenciar el compromiso de los funcionarios respecto de su gestión, de cara al proceso de rendición de cuentas.

Estrategia Integrada de Gobierno en Línea, Rendición de cuentas y Comunicaciones: Para el 2014 se tiene establecido dentro del Plan de Acción la formulación y aprobación una estrategia integrada orientada a posicionar la imagen institucional en el ciudadano, es decir que identifique plenamente el objeto de la Unidad y su papel e importancia dentro del Gobierno Nacional, utilizando los medios y herramientas tecnológicas que permitan un contacto permanente y directo con la ciudadanía en general.

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, así como en las funciones y proyectos de la Unidad.

3.- Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias: Aplicativo: En la vigencia 2013 se implementó en la página web institucional la aplicación de PQRD: Peticiones, quejas, reclamos y denuncias con el fin de que la ciudadanía pueda ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos.



Trámite interno de peticiones: Para el año 2014, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios en cumplimiento del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, generará las acciones tendientes a reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento al interior de la Entidad.

4.- Medir la Satisfacción del Ciudadano: En el 2014 se diseñará e implementará una encuesta de satisfacción al ciudadano, lo que permitirá retroalimentar y definir actividades de mejora para el beneficio del ciudadano.

5.- Información actualizada: La página web institucional cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía y adoptará aquellos que considere pertinentes.

6.- 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.

7.- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: Para el año 2014, dentro del plan de capacitaciones de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios se incluirá como eje temático la formación en atención al ciudadano y gobierno en línea, 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.

8.- Estrategia Integrada de Gobierno en Línea, Rendición De Cuentas y Comunicaciones: Dicha estrategia será 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, dicha estrategia se encuentra establecida dentro del plan de acción 2014 de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – SPC.

9.- Carta Trato Digno al Ciudadano: Se publicará en la página web de la Entidad, la carta de trato digno al ciudadano, teniendo en cuenta que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) establece varios deberes a las autoridades administrativas frente a su relacionamiento con los ciudadanos. Dentro de los cuales se encuentra en el numeral 5 del artículo 7º la obligación de “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.”

Sobre los fundamentos jurídicos de la Carta de Trato Digno, el programa ha insistido a todas las Entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que resulta de vital importancia cumplir con todos los postulados normativos en temas de atención y servicio al ciudadano, ya que ellos se encuentran relacionados directamente con el acceso y efectividad de los derechos fundamentales de las personas; es por ello que las 120 Entidades del Estado han hecho esfuerzos importantes para mejorar su gestión de cara al ciudadano a través del cumplimiento de sus obligaciones legales.

**SPC**Unidad de Servicios
Penitenciarios y Carcelarios

10.- Chat Institucional: Se instaló e implementó en el 2013 el Chat Institucional de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra al servicio de la ciudadanía en la página web. Este mecanismo permite tener una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de Internet entre dos o más personas, acercando al ciudadano a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - SPC.

**GUSTAVO ADOLFO CAMELO HURTADO**

Jefe (e) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo

Elaboró: Yenni Viviana Cadena Enciso – Profesional Universitario
Revisó: Diana Marcela Moreno Malaver – Profesional Universitario**MARIA DEL PILAR BAHAMON FALLA**

Directora General

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