

Bogotá, D.C.,

04 MAR 2015**DIRECTIVA TRANSITORIA**No. 000008 /**PARTICIPACION EN LAS FERIAS
NACIONALES DE SERVICIO AL
CIUDADANO VIGENCIA 2015****1. 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 2015», 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 el 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». Art 49,53 y 54.
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.
9. Ley 734 de 2002, «Por el cual se expide el Código Disciplinario Único».

10. Ley 850 de 2003, «Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas».
11. Ley 1437 de 2011, «Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».
12. 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».
13. Decreto Ley 407 de 1994, «Por el cual se establece el régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario».
14. Decreto ley 19 de 2012, «Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública».
15. 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».
16. Decreto 2623 de 2009, «Por el cual se crea el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano».
17. Decreto 4151 del 2011, «Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC».
18. Resolución 2122 de 2012, «Por la cual se desarrolla la estructura orgánica y se determinan los grupos de trabajo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)».
19. 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)».
20. Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 adoptado por la Ley 1150 de 2011
21. Directiva Transitoria 09 de 2014, «Participación en las ferias nacionales de servicio al ciudadano vigencia 2014».

C. Vigencia

Del 04 de Marzo al 29 de noviembre de 2015.

II. INFORMACIÓN

Se origina esta participación por el INEPC con invitación que realiza el Departamento Nacional de Planeación-DNP que viene liderando el Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (PNSC), se creó en el año 2007 en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 «Estado comunitario: desarrollo para todos», en dicho Plan se estableció la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantizara que los trámites y servicios que ofrecen las

entidades de la Administración Pública fueran brindados de manera oportuna y con calidad¹.

Con el propósito de acercar al ciudadano a la administración pública, se crearon las «Ferias Nacional del Servicio al Ciudadano»; en las cuales existe acompañamiento en los diferentes municipios del país, donde se reúnen en un mismo espacio con numerosas entidades que durante un día ofrecen sus servicios y orientan en los diferentes tramites a toda la comunidad.

En el año 2014 se realizaron las siguientes (06) seis ferias en los municipios de Malambo -Atlántico, Tumaco -Nariño, Yopal -Casanare, Caucaasia -Antioquia, Cartago-Valle del Cauca y Riohacha -Guajira, en los cuales se atendieron 350 trámites y servicios a los asistentes.



Imagen 1. Feria Nacional del Servicio al Ciudadano 2014, Caucaasia

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 2015, suministrada por el DNP, así:

FEARIAS		
Turbo - Antioquia	14 de Marzo de 2015	Dirección Regional Noroeste
Pitalito - Huila	25 de abril de 2015	Dirección Regional Central
Tierralta - Córdoba	30 de Mayo de 2015	Dirección Regional Nortel
Ocaña - Norte de Santander	11 de Julio de 2015	Dirección Regional Oriente
Buenaventura- Valle del Cauca	03 de Octubre 2015	Dirección Regional Occidente
Arjona - Bolívar	21 de Noviembre 2015	Dirección Regional Norte

La participación de la Ferias será representada por el Grupo de Atención al Ciudadano con acompañamiento de otras dependencias encargadas de representar al Instituto en estas actividades, procurando brindar la mejor atención a la ciudadanía exaltando la imagen institucional y facilitando la orientando en los trámites, servicios y logros del Instituto.

¹ Tomado de la página oficial del Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano PNSC: <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>

Por tal motivo, la Dirección General dispone la preparación y desarrollo de la programación establecida en la presente Directiva, con responsabilidad en las dependencias que aquí se determinan.

III. EJECUCIÓN

A. MISIÓN GENERAL

Garantizar la participación del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015, exaltando la imagen institucional 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 encargados de Atención al ciudadano en los diferentes niveles de gestión del instituto.
- 1.3. Verifica los volantes, plegables y afiches de 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 del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015 y los lineamientos impartidos por el programa Nacional de Servicio al ciudadano (PNSC).
- 1.5. Efectúa seguimiento a la participación del instituto en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015.
- 1.6. Coordina en forma permanente con el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) la participación del Instituto.
- 1.7. Elabora un informe final de los resultados obtenidos de las Direcciones Regionales en la participación del Instituto en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015, dirigido al señor Director General.
- 1.8. Consolida la estadística de la participación ciudadana y las quejas y tramites atendidos.

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 del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015.
- 2.2. Orienta a las Direcciones Regionales comprometidas en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015, en el uso del manual de identidad visual 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, OCCIDENTE, NORTE, ORIENTE Y NOROESTE.

3.1. Designa los Establecimientos, Talento Humano, Jurídica, Tratamiento y Desarrollo, Atención al Ciudadano la logística necesaria para la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015.

3.2. Socializa a los Establecimientos comprometidos el contenido de la presente directiva y los lineamientos impartidos por el PNSC, elaborando los respectivos registros de calidad.

3.3. Participa activamente en la organización del stand del instituto, en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015

3.4. Acompaña a los Establecimientos comprometidos en la participación de las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015.

3.5. Verifica los volantes, plegables y afiches de información que se suministrará a la comunidad.

3.6. Imparte instrucción a los funcionarios comprometidos en la atención a la ciudadanía, comunicación asertiva, e imagen positiva institucional.

3.7. Remite el informe los resultados obtenidos en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015, de los Establecimientos participantes indicando los servicios ofrecidos, trámites efectuados, Información suministrada, ciudadanos atendidos, entre otros y lo remiten al Grupo de Atención al Ciudadano de la Dirección General.

4. DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTO

4.1. Coordinan con el Grupo de Atención al Ciudadano la participación del ERO en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015.

4.2. Verifican el espacio físico asignado y organización del stand para la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015.

4.3. Prevén la información que será suministrada a la comunidad, velando por la uniformidad, adecuado uso de la imagen y el buen nombre del Instituto.

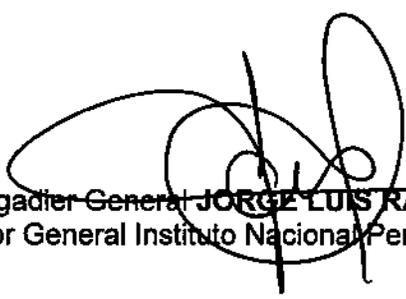
4.4. Elaboran un informe de los resultados obtenidos en las «Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano» durante la vigencia 2015, indicando los servicios ofrecidos, trámites efectuados, Información suministrada, ciudadanos atendidos, entre otros y lo remiten a la Dirección Regional. 

IV INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN

A. Los Directores Regionales y de Establecimientos de Reclusión son los inmediatos responsables de la participación en las «Ferias Nacionales del Servicio al

Ciudadano» durante la vigencia 2015 y de su liderazgo depende dejar en alto el nombre de la institución.

- B. Esta actividad, debe ser la oportunidad de exaltar la imagen corporativa del Instituto, por lo cual se debe prever la excelente presentación del personal e instalaciones.
- C. Todas las actuaciones deben estar enmarcadas en el respeto a los Derechos Humanos.
- D. De todas las actuaciones realizadas en cumplimiento de la presente Directiva se deberán elaborar los correspondientes registros.
- E. Las dependencias comprometidas trabajarán armónicamente en el cumplimiento de las responsabilidades y compromisos establecidos en la presente Directiva.
- F. Las consultas frente al contenido de la presente Directiva serán atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano en los teléfonos 2347474 ext. 1509- 1510 – 1511 y 1514 correo electrónico atencionalciudadano@inpec.gov.co


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

DISTRIBUCIÓN

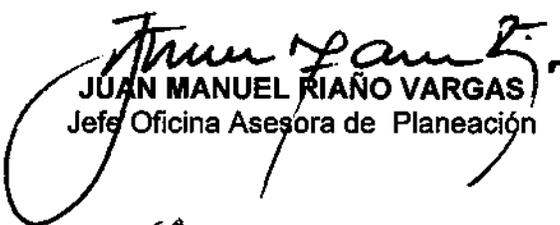
Para conocimiento

Oficina de Control Interno.

Para cumplimiento

Grupo Atención al Ciudadano.
Oficina Asesora de Comunicaciones.
Direcciones Regionales Central, Occidente, Norte, Oriente y Noroeste.
ERON

REVISÓ,


JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
 Jefe Oficina Asesora de Planeación


 Elaborado por: Leyda Milena Medina Lozano / Dg Guzmán Eduardo
 Revisado por: Cr (R) Gloria Lamo
 Fecha de elaboración: 02/03/2015
 Archivo: C:\Users\EIGUZHMAN\Documents\guzman\2015\DT Participación en la ferias nacionales de servicio al ciudadano vigencia 2015