

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 3  
2016

Agosto de 2016



**Servicio  
de Empleo**

**CLAUDIA XIMENA CAMACHO CORZO**  
DIRECTORA GENERAL

**CARLOS JAVIER RODRIGUEZ ORDOÑEZ**  
Secretario General

**EDUARD AUGUSTO ARIAS LEÓN**  
Subdirector de Administración y Seguimiento

**MAURICIO RAMIREZ ESPITIA**  
Subdirector de Desarrollo y Tecnología

**NATALIA VALENCIA**  
Subdirectora de Promoción

**JORGE ANDRÉS RODRÍGUEZ PARRA**  
Asesor de Planeación

**JUAN MANUEL BELLO**  
Asesor de Control Interno

**ANDREA USTMAN BOLAÑOS**  
Asesora de Comunicaciones

**JORGE ANDRÉS MATEUS**  
Asesor Jurídico

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	4
Objetivos.....	6
Gestión del Riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	7
Mapa de Riesgos de Corrupción.....	8
Racionalización de trámites .....	12
Rendición de cuentas .....	13
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	14
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	17
Monitoreo y Seguimiento .....	19

## Introducción

En cumplimiento de 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, el artículo 73 establece que todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción, y como lo indica el Decreto 124 de 2016, por el cual se actualiza la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a las metodologías dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia y el Departamento Nacional de Planeación. Este Plan está compuesto por:

- **Gestión del Riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Es la herramienta que le permite a la Unidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos, causas, consecuencias y haciendo un debido tratamiento, este componente a su vez tiene los siguientes subcomponentes:
  - Política de Administración de Riesgos
  - Construcción de mapa de riesgos de corrupción
  - Consulta y Divulgación
  - Monitoreo y revisión
  - Seguimiento
  
- **Racionalización de trámites:** Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la entidad y permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, para esta vigencia la Unidad se ha propuesto unas actividades muy concretas para racionalizar el trámite de autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación del Servicio Público de Empleo
  
- **Rendición de cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, en este componente la Unidad se ha propuesto acciones encaminadas al cumplimiento de los subcomponentes:
  - Información de calidad y en lenguaje comprensible
  - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas
  - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional
- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la Unidad en este componente se ha propuesto acciones encaminadas al cumplimiento de sus subcomponentes:
- Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico
  - Fortalecimiento de los canales de atención
  - Talento Humano
  - Normativo y procedimental
  - Relacionamiento con el ciudadano
- **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, por el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados, este componente comprende las acciones que la Unidad se propone en el cumplimiento de los subcomponentes:
- Lineamientos de transparencia activa
  - Lineamientos de transparencia pasiva
  - Elaboración de instrumentos de gestión de la información
  - Criterio diferencial de accesibilidad
  - Monitoreo de acceso a la información pública.

## Objetivos

Definir acciones encaminadas a la lucha contra la corrupción, desde la gestión interna de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo, siguiendo la metodología de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, con el fin de contribuir a ser una entidad más transparente, eficiente y eficaz hacia los ciudadanos.

Establecer actividades en cada una de las estrategias, dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que facilitan su prevención, control y seguimiento.

Determinar el Plan Anticorrupción de la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus cinco componentes.

## Gestión del Riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente		Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos</b>	1.1.	Definir la política de administración de riesgos para la Unidad	Resolución de adopción de la Política	Dirección General	10/03/2016
	1.2.	Realizar las acciones correspondientes a la socialización de la política de administración de riesgos	Actividades de Socialización de la Política	Dirección General	30/04/2016
<b>Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos</b>	2.1.	Elaborar las jornadas necesarias para la construcción del mapa de riesgos de corrupción y la definición de las acciones para mitigar los riesgos	Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección General / Dependencias	30/03/2016
<b>Subcomponente 3 Consulta y Divulgación</b>	3.1.	Publicar en la página Web de la Unidad el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para consulta de todos los grupos de interés	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Documento en consulta)	Dirección General	30/03/2016
	3.2.	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano a funcionarios y contratistas de la Unidad, a través de los medios de comunicación internos	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano socializado	Secretaría General	30/03/2016
<b>Subcomponente 4 Monitoreo y revisión</b>	4.1.	Realizar el monitoreo a cada una de las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de los procesos	Abril, Agosto y Diciembre
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	5.1.	Realizar el seguimiento a las acciones del mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento del mapa de riesgos de corrupción	Asesor Control Interno	Abril, Agosto y Diciembre

## Mapa de Riesgos de Corrupción

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				
PROCESO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE				
				PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO
				Adquisiciones	a) Falta de probidad del servidor público para incluir especificaciones técnicas y/o modalidades de contratación b) Falta de claridad en los criterios para la escogencia del tercero c) Falta de verificación en los requisitos de la elaboración de los estudios previos d) Fallas en el proceso de planeación e) Estudios previos manipulados	Favorecer a un particular en un proceso contractual	a) Demoras en los procesos pre contractuales b) Beneficios a un particular	Probable
Todos los procesos	a) Falta de experticia de quienes ejercen el ejercicio de la supervisión b) No tener soportes que evidencien la supervisión de los contratos c) Que los contratos no estén estructurados adecuadamente y no sea claro lo que se va a supervisar d) Sobrecarga laboral para realizar la supervisión adecuada e) Inadecuada supervisión	Incumplimiento de los objetivos contractuales	a) Contratos mal supervisados b) Detrimento patrimonial c) Posibles responsabilidades de tipo fiscal o administrativas d) La necesidad de contratar no se cumplió satisfactoriamente	Probable	4	Catastrófico	5	EXTREMA



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				
PROCESO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE				
				PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO
				Gestión de Promoción y Desarrollo del Servicio Público de Empleo	a) No se cuenta con la normatividad robusta para poder sancionar b) Falta de claridad en la existencia y la implementación del Servicio Público de Empleo	Cobro a los ciudadanos por acceder a los servicios gratuitos del servicio público de empleo	a) No se cumple la gratuidad del servicio público de empleo b) Imposición de los cargos sin ningún proceso de selección	Casi con certeza

VALORACIÓN DEL RIESGO								
CONTROLES	RIESGO RESIDUAL					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
a) Procedimientos y formatos claros b) Conformación o verificación de grupos interdisciplinarios de los estudios previos (Parte contractual, financiero, técnico) c) Subcomité de contratación	Improbable	2	Catastrófico	5	Alta	a) Documentar el instructivo de elaboración de estudios previos	Secretaria General- Grupo contractual	30/11/2016
a) Contratación idónea de personal para la supervisión b) Contratación o designación exclusiva para la supervisión	Posible	3	Catastrófico	5	Extrema	a) Realizar capacitaciones a los servidores y contratistas sobre la importancia y la ejecución de una buena supervisión b) Realizar acompañamiento permanente a las diferentes áreas de la Unidad en resolver inquietudes en el ejercicio de la supervisión c) Establecer supervisiones compartidas según la complejidad del contrato	Secretaria General- Grupo contractual	30/11/2016

VALORACIÓN DEL RIESGO								
CONTROLES	RIESGO RESIDUAL					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
a) Presencia del servicio público de empleo en las zonas de hidrocarburos b) Decreto 2089 y resolución 5050 en donde se ponen parámetros claros sobre el tema de hidrocarburos c) Certificado de residencia expedido por las alcaldías	Casi con certeza	5	Catastrófico	5	EXTREMA	a) Implementación del Servicio Público de Empleo en municipios priorizados por el Equipo de Hidrocarburos b) Trabajo interinstitucional entre entes territoriales y cajas de compensación para controlar el riesgo c) Llevar a cabo la estrategia de gestión empresarial en los municipios priorizados por el Equipo de Hidrocarburos	Dirección General/ Equipo Hidrocarburos	30/11/2016

## Racionalización de trámites

Acción	Responsable	Fecha de finalización
Realizar el registro del trámite de Autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación del servicio público de empleo	Subdirección de Administración y Seguimiento	20/04/2016

Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha De Realización	
							Fecha de inicio	Fecha de finalización
Autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación del servicio público de empleo	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	Actualmente se realiza todo el trámite de manera manual	Implementar un sistema de información interno para el seguimiento de las solicitudes de autorización	Beneficio a la entidad en tiempos y en confiabilidad de la información	Subdirección de Administración y Seguimiento	01/04/2016	01/08/2016
		Reducción de costos administrativos para la institución	Todos los documentos que hacen parte de cada solicitud se imprimen en físico	Los documentos serán digitales y se guardaran todas las evidencias en medio magnético	Reducción de costos relacionados al papel para la entidad	Subdirección de Administración y Seguimiento	01/04/2016	01/06/2016
		Eliminación de requisitos (verificaciones)	La persona jurídica solicitante debe anexar el certificado de existencia y representación legal para ser autorizado y ser parte de la red de prestadores del SPE	Se realizará un convenio con Confecamaras para acceder a las bases de datos y obtener los certificados de existencia y representación legal	Menos documentación para la solicitud	Subdirección de Administración y Seguimiento	01/04/2016	30/10/2016

## Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1.	Estructurar el documento de estrategia de rendición de cuentas	Documento Rendición de cuentas	Asesor Planeación	30/04/2016
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1.	Socializar la convocatoria para la realización de la rendición de cuentas	Piezas comunicativas, invitaciones	Dirección General-Comunicaciones	30/10/2016
	2.2.	Recopilar las inquietudes de los grupos de interés que participaran en la rendición de cuentas	Consolidado de inquietudes	Asesor Planeación	30/10/2016
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1.	Realizar capacitaciones de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre la importancia de la rendición de cuentas	Jornadas de capacitación	Secretaria General-Planeación	30/10/2016
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1.	Realizar la evaluación de toda la rendición de cuentas	Informe de evaluación de la rendición de cuentas	Asesor Planeación	30/11/2016
	4.2.	Formular las acciones de mejora de la rendición de cuentas	Plan de mejoramiento de la rendición de cuentas	Asesor Planeación	15/12/2016

## Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente		Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.1.	Delegar a un funcionario de la alta Dirección para orientar en las estrategias de la Atención al Ciudadano	Acto administrativo de delegación	Dirección General	30/03/2016
	1.2.	Asignar \$1.000.000.000 para el desarrollo e implementación del servicio de Atención al Ciudadano en la presente vigencia.	CDP destinado	Dirección General	28/02/2016
	1.3.	Disponer de un operador a fin de centralizar el tráfico de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.	Contrato con el operador de call center	Subdirección Administración y Seguimiento	30/03/2016
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1.	Mantener implementado en la página web de la Unidad algunos lineamientos de la NTC 5854 y Convertic	Página Web con la NTC 5854	Subdirección Desarrollo y Tecnología	30/11/2016
	2.2.	Garantizar la multicanalidad de atención directa con los Ciudadanos. (Canales de atención funcionando)	Informe de Atención al Ciudadano	Subdirección Administración y Seguimiento y Secretaría General	Mensual
	2.3.	Administrar el Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE)	Soportes del sistema	Subdirección Desarrollo y Tecnología	Con corte a Junio, Septiembre y Diciembre
	2.4.	Realizar la medición mensual de los indicadores relacionados con el desempeño de los canales de atención, tiempos de espera, atención y cantidad de Ciudadanos atendidos.	Informe de Atención al Ciudadano	Secretaría General	Mensual
	2.5.	Realizar convenio con Centro de relevo, INSOR, INCI y/o Ministerio de TIC para garantizar la atención al ciudadano incluyente	Convenio firmado	Subdirección Administración y Seguimiento	30/07/2016
	2.6.	Socializar protocolo de Atención al Ciudadano para los diferentes canales dispuestos por la Unidad.	Protocolo socializado	Secretaría General	30/04/2016

<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1.	Participar por lo menos en 2 capacitaciones anuales relacionadas con Atención al Ciudadano por parte de quienes tienen encomendada la labor.	Registro de asistencia a capacitación	Secretaría General	30/12/2016
	3.2.	Promover campañas de sensibilización para fortalecer cultura de servicio al Ciudadano en la Unidad.	Campañas realizadas	Secretaría General	Junio y Diciembre de 2016
	3.3.	Evaluar el desempeño de los servidores que atienden a la ciudadanía	Evaluaciones realizadas	Subdirección Administración y Seguimiento y Secretaría General	Junio y Diciembre
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1.	Divulgar los trámites internos para la atención de PQRSD en la Unidad	Divulgación del protocolo de atención al ciudadano/ Respuesta PQRSD	Secretaria General	30/04/2016
	4.2.	Informar mensualmente las solicitudes allegadas a la Unidad	Informe de Atención al Ciudadano	Secretaria General	Mensual
	4.3.	Documentar el procedimiento de Atención al Ciudadano	Procedimiento de atención al ciudadano	Secretaria General/Asesor con funciones de Planeación	30/05/2016
	4.4.	Realizar campañas sobre responsabilidad de servidores públicos relacionado con los derechos de los Ciudadanos- aplicación Ley de Transparencia	Campañas realizadas	Secretaria General	Junio y Diciembre
	4.5.	Publicar en la página web de la Unidad la política de protección de datos personales	Documentos publicado	Asesor con funciones de Planeación	30/06/2016
	4.6.	Elaborar y divulgar en la Unidad, el documento de la caracterización de Ciudadanos.	Documento de la caracterización de ciudadanos y su divulgación	Subdirección Administración y Seguimiento	30/05/2016
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1.	Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores de SPE.	Informe de auditoria	Subdirección Administración y Seguimiento	30/11/2016
	5.2.	Hacer presencia a nivel territorial (asistencia Técnica)	Informes de asistencias técnicas realizadas	Subdirección de Promoción	Junio y Diciembre
	5.3.	Disponer de prestadores para brindar la ruta de empleo a efectos de orientar la búsqueda de manera eficiente y cumplir con la misionalidad	Base de datos de red de prestadores actualizada	Subdirección Administración y Seguimiento	Junio y Diciembre

	<b>5.4.</b>	Diseñar y aplicar encuestas de satisfacción para los usuarios de la Unidad	Informe de encuesta	Secretaría General	Junio y Diciembre
--	-------------	--	---------------------	--------------------	-------------------



## Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa</b>	1.1.	Publicar la información mínima obligatoria de la Unidad en la sección de transparencia y acceso a la información pública	Información publicada en la página Web	(Información publicada en el botón de transparencia/Información a publicar según la ley)*100	Coordina Asesor de Planeación	30/05/2016
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva</b>	2.1.	Realizar la atención a las solicitudes fundamentado en principio de gratuidad, estándares de contenidos y oportunidad	Gestión de las solicitudes	(Solicitudes gestionadas/Solicitudes recibidas)*100	Secretaria General	Mensual
<b>Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información</b>	3.1.	Mantener actualizado el registro de inventario de activos de la información de la Unidad	Inventario de activos de información	Inventario actualizado	Coordina Asesor de Planeación	Junio y Diciembre
	3.2.	Elaborar el índice de información clasificada y reservada y mantenerlo actualizado	Índice de Información clasificada y reservada	Índice actualizado	Coordina Asesor de Planeación	Junio y Diciembre
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a la población en situación de discapacidad	Medios electrónicos accesibles (Servicio de empleo, unidad)	Página Web de la Unidad y del Servicio 100% accesible	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	30/10/2016
	4.3.	Realizar las acciones necesarias para contar con la información pública de la Unidad en otro idioma	Información pública en otro idioma	(Información disponible en Inglés/Información disponible de la página Web)*100	Dirección General/Comunicaciones	30/11/2016

<b>Subcomponente 5 Monitoreo de acceso a la información pública</b>	<b>5.1.</b>	Presentar informes de solicitudes allegadas a la Unidad y su correspondiente tratamiento	Informe de solicitudes	(# información entregada/# información solicitada)*100	Asesor de Planeación	Junio y Diciembre
---	-------------	--	------------------------	---	-------------------------	-------------------

## Monitoreo y Seguimiento

El monitoreo a cada una de las acciones lo debe realizar el Responsable definido, le corresponderá al Asesor de Control Interno la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, así como realizar el seguimiento, el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El seguimiento se realizará tres (3) veces al año así:

- **Primer seguimiento:** Con corte a 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte a 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte a 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.