

Política de Desarrollo Administrativo	Componentes / Subistemas	Actividades	Entregable	Periodo ejecución (DDMMAA)		Responsable	Observaciones	ENTREGABLES/ PROGRAMACION TRIMESTRAL				ENTREGABLES/ SEGUIMIENTO TRIMESTRAL (reportar en porcentaje)				Evidencias
				Fecha Inicio	Fecha Finalización											
Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	Identificar las debilidades y las amenazas que pueden influir en los procesos de mayor vulnerabilidad frente a hechos de corrupción.	Matriz de debilidades y amenazas de los procesos más vulnerables	01/02/2014	30/04/2014	Subdirectores	NO	67%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
		Hacer una descripción de los riesgos por proceso.	Documento que contiene la descripción clara del riesgo.	01/03/2014	31/05/2014	Subdirectores	NO	34%	66%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
		Elaborar y aprobar el mapa de riesgos junto con sus medidas de mitigación.	Mapas de riesgos aprobados y publicado	01/05/2014	30/07/2014	Subdirectores	NO	34%	66%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
		Socializar el mapa de riesgos al interior de la entidad.	Cornetas con la socialización y carteleras	30/06/2014	30/08/2014	Subdirectores	NO	34%	66%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	Participación Ciudadana en la Gestión	Hacer una caracterización de los actores que se relacionan con la Unidad para identificar sus intereses, necesidades y expectativas.	Actores identificados y caracterizados	15/02/2014	30/04/2014	Dependencia- Responsable SIG Responsable Planeación- Responsable comunicaciones.	SI: Memorias Encuentro Cartagena con Red de Prestadores, doc 1 y 2. (diálogo establecido, establecimiento de lazos de confianza)	60%	40%	0%	0%	30%	20%	50%	0%	
		Uso de los medios electrónicos y presenciales en el proceso de elaboración de normatividad.	Registro de los medios utilizados	01/02/2014	31/12/2014		SI: Coordinación de Redes Sociales (Recepción de PQRS por correo electrónico y por vía telefónica como base para procesos de mejoramiento continuo)	19%	27%	27%	27%	19%	27%	27%	27%	
		Uso de los medios electrónicos y presenciales en el proceso de planeación y formulación de políticas de la entidad.	Registro de los medios utilizados	01/05/2014	31/12/2014		SI: Recepción de PQRS por correo electrónico y por vía telefónica como base para procesos de mejoramiento continuo	0%	25%	37,5%	37,5%	0%	25%	38%	38%	
	Rendición de cuentas a la ciudadanía	Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la entidad.	Definir y desarrollar una encuesta presencial y virtual	01/01/2014	31/12/2014	Subdirectores	PQRS? (Procesos de auditoría con Red de Prestadores?)	25%	25%	25%	25,0%	13%	13%	13%	13%	
		Desarrollar acciones de información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma.	Piezas comunicativas para socializar	01/03/2014	31/12/2014	Responsable Planeación / Responsable comunicaciones	SI: ABC portal web SPE, boletines (presencia en medios, representada en Boletines mensuales "Aí nos ven los medios")	10%	30%	30%	30,0%	10%	30%	30%	10%	
		Desarrollar acciones de información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta.	Canales definidos e implementados	01/04/2014	31/12/2014		SI: Coordinación Redes Sociales, portal web SPE (bater oficial del Director del SPE...)	0%	33,4%	33,3%	33,3%	0%	33%	33%	33%	
		Realizar la Convocatoria a eventos definidos.	Soportes de convocatoria	01/04/2014	31/12/2014	Responsable comunicaciones	Invitaciones (Encuentro Red de Prestadores, Encuentro con Cajas de Compensación)	0%	33%	33%	33%	0%	33%	33%	33%	
		Elaborar y publicar las memorias de los eventos de rendición de cuentas.	Documentos de memorias publicado	01/06/2014	31/12/2014		Memorias colgadas en portal web SPE (encuentro Cartagena, publicación?)	0%	14,3%	42,9%	42,8%	0%	0%	67%	53%	
		Política de Servicio al Ciudadano	Implementar un Sistema de Atención al Ciudadano con canales de atención tales como virtual (pag Web, chat, redes sociales y PQR), telefónica (call center) y escrito.	Definir el cronograma de implementación	01/04/2014	31/05/2014	Secretaria General	SI: Atención de PQRS por medio virtual	0%	100%	0%	0,0%	0%	100%	0%	0%
	Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar en los canales de atención al ciudadano.		Seguimiento al cumplimiento del cronograma	31/06/2014	31/12/2014	cronograma?		0%	0%	50%	50,0%	0%	0%	0%	0%	
			Estrategias y campañas implementadas.	01/07/2014	31/12/2014	0%		0%	50%	50,0%	0%	0%	0%	0%	0%	
			Atender, orientar y direccionar a los ciudadanos que acuden a solicitar información de manera telefónica o virtual sobre temas de competencia de la entidad.	Informe semestral con estadísticas de atención	01/06/2014	31/12/2014		Reporte? registro de atención a PQRS	0%	14%	42,9%	42,9%	?	?	?	?
			Implementar un canal de atención telefónico a través de Call Center.	Informe semestral con estadísticas de atención	01/06/2014	31/12/2014		Call Center línea 120 de MinTrabajo, redireccionando consultas y PQRS hacia servicios del SPE.	0,0%	14,3%	42,9%	42,9%	?	?	?	?
	Racionalización de Trámites	Realizar una identificación de los trámites objeto de racionalización.	Documento con la información de los trámites identificados para ser racionalizados	15/02/2014	30/06/2014	Subdirectores Responsable TIC - Responsable Planeación- Secretaria General	Ventanilla Única de Soluciones para el Trabajo	33,4%	66,6%	0,0%	0,0%	?	?	?	?	
		Elaborar formularios para descarga o trámite en línea.	Formularios desarrollados e implementados	01/07/2014	31/12/2014		Buscador de Vacantes en línea: servicio de Registro de HV en línea	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	?	?	?	?	