

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2017

Enero de 2017



**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 JARAMILLO
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	15
Rendición de cuentas	16
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	17
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	19
Monitoreo y Seguimiento	20

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
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Realizar una revisión de la política de administración de riesgos y de ser necesaria actualizarla	Política revisada	Dirección General	30/05/2017
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos	2.1.	Elaborar las jornadas necesarias para la construcción del mapa de riesgos de corrupción y la definición de acciones para mitigar los riesgos	Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección General / Dependencias	30/01/2017
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	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	27/01/2017
	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	31/01/2017
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	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
Subcomponente 5 Seguimiento	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				VALORACIÓN DEL RIESGO				
PROCESO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO				
				RIESGO INHERENTE				
				PROB	CAL	IMPACTO	CAL	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	4	Catastrófico	5	EXTREMA
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				VALORACIÓN DEL RIESGO				
PROCESO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO				
				RIESGO INHERENTE				
				PROB	CAL	IMPACTO	CAL	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	5	Catastrófico	5	EXTREMA
Gestión de Talento Humano	1. Omisión o error en el reporte de novedades del período 2. Fallas recurrentes en el aplicativo 3. Demoras en el reporte de las novedades por parte de los funcionarios 4. Desconocimiento o aplicación errada de la normatividad relacionada con factores de liquidación. 5. Falta de mantenimiento y actualización del software	Inconsistencias en la nómina y en los pagos a los funcionarios	1. Reprocesos en la generación de la nómina 2. Pagos realizados no correspondientes a lo real 3. Retraso en las fechas de pago de nómina 4. Apertura de procesos disciplinarios	Posible	3	Moderado	5	MODERADA

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				
PROCESO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO				
				RIESGO INHERENTE				
				PROB	CAL	IMPACTO	CAL	ZONA DE RIESGO
Gestión del Sistema de Información del SPE	1. Fallas en la infraestructura tecnológica de la nube pública o provista por un tercero. 2. Los sistemas de respaldo o backup de información no se están ejecutando o no son efectivos	Pérdida de información en las bases de datos de cualquiera de los sistemas misionales de la Unidad	1. No prestar el servicio adecuadamente 2. Pérdida de credibilidad 3. Carga operativa y reprocesos para los actores que necesiten recuperar información. 4. Pérdida de integridad de los datos.	Probable	4	Mayor	10	ALTA
Gestión del Sistema de Información del SPE	1, Controles deficientes de acceso para los usuarios 2. Deficiencias en esquemas de seguridad (de infraestructura , actualización de Sistemas Operativos , aplicación de services pack de seguridad, software de desarrollo vulnerable) 3. El trabajo continuo de los hackers	Vulnerabilidad en los sistemas de información misionales.	1. Exposición de información sensible, modificación, pérdida, sustracción o daño de información, implicaciones legales 2. Suplantación de sitios Web.	Probable	4	Mayor	10	ALTA

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			

VALORACIÓN DEL RIESGO								
CONTROLES	RIESGO RESIDUAL					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
a) Contratación idónea de personal para la supervisión b) Contratación o designación exclusiva para la supervisión	Posible	3	Catastrófico	5	Extrema	1. Capacitar al personal en temas de supervisión contractual 2. Realizar jornadas de seguimiento a los contratos y/o convenios	Secretaria General- Grupo contractual	31/12/2017
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	31/12/2017

VALORACIÓN DEL RIESGO								
CONTROLES	RIESGO RESIDUAL					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
a) Mantenimiento preventivo y actualización del software de nómina b) Revisión de nómina a partir de la hoja de cálculo diseñada para ello c) Procedimiento de nómina	Improbable	2	Moderado	5	BAJA	a) Realizar el cierre oportuno de las novedades de cada mes (Registro del cierre en una planilla) b) Realizar una verificación de la normatividad asociada a la nómina	Secretaría General- Grupo Gestión de Talento Humano	31/12/2017
1. Ejecutar el plan de Backups de información programado. 2. Conocer el plan de continuidad previsto por los proveedores de servicios y el resultado de su aplicación.	Posible	3	Moderado	5	MODERADA	1. Revisar periódicamente la ejecución del plan de backups 2. Verificar que el tercero aplique los planes de continuidad.	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	31/12/2017

VALORACIÓN DEL RIESGO								
CONTROLES	RIESGO RESIDUAL					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	PROBABILIDAD	CALIFICACIÓN	IMPACTO	CALIFICACIÓN	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
1. Informar las recomendaciones de seguridad a los usuarios de los sistemas misionales 2. Implementación oportuna de los Services Pack de SO y aplicativos 3. Estipular en los contratos con los proveedores la aplicación de las mejoras prácticas de seguridad informática.	posible	3	Moderado	5	MODERADA	1. A través de los aplicativos misionales presentar mensajes de recomendaciones de seguridad informática a los usuarios. 2. Solicitar a los proveedores de servicios informáticos que adelanten un diagnóstico de vulnerabilidades.	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	31/12/2017

Racionalización de trámites

Para la vigencia 2016 el trámite de: Autorización para la prestación de servicios de gestión y colocación del Servicio Público de Empleo fue inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, así como tuvo la acción de racionalización del trámite suscribiéndose un convenio con Confecámaras para acceder al certificado de existencia y representación legal y disminuir el número de requisitos que la persona jurídica allega a la Unidad para ser prestador del Servicio de Empleo

Rendición de cuentas

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.2.	Publicar en la Página Web de la Unidad las memorias de los eventos que se realizan para la Promoción del Servicio Público de Empleo	Publicaciones en la página Web de la Unidad	Subdirecciones Misionales - Comunicaciones	Cada vez que se realiza el evento
2.1.	Llevar a cabo los diferentes eventos que promocionan el Servicio Público de Empleo	Eventos realizados	Dirección General- Comunicaciones	31/12/2016
2.2.	Promover escenarios de diálogo en donde se promoció el Servicio Público de Empleo	Escenarios de Diálogo	Subdirecciones Misionales	31/12/2017
3.1.	Realizar capacitaciones de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre la importancia de la rendición de cuentas	Jornadas de capacitación	Planeación	30/10/2017
4.1.	Realizar la evaluación de toda la rendición de cuentas	Informe de evaluación de la rendición de cuentas	Asesor Planeación	31/12/2017
4.2.	Formular las acciones de mejora de la rendición de cuentas	Plan de mejoramiento de la rendición de cuentas	Asesor Planeación	31/12/2017

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	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	30/05/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Mantener implementado en la página web de la Unidad la NTC 5854 y Convertic	Página Web con la NTC 5854	Subdirección Desarrollo y Tecnología	30/11/2017
	2.2.	Diseñar el plan de difusión a la línea 120 con prestadores para fortalecer el canal de atención	Plan de Difusión	Subdirección Administración y Seguimiento	30/05/2017
	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.	Implementar nuevos canales de atención para el relacionamiento con el ciudadano	Canales funcionando	Subdirección Administración y Seguimiento	30/10/2017
	2.6.	Realizar informe de las quejas allegadas a través de las redes sociales	Informe de quejas de redes sociales	Asesor Comunicaciones	Junio y Diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Gestionar un espacio para fortalecer el tema de servicio al ciudadano en la Unidad	Evento realizado	Secretaría General	30 de Octubre de 2017
	3.2.	Elaborar el plan de capacitación en temas misionales al equipo humano del Contact Center	Plan de capacitación	Subdirección Administración y Seguimiento	Junio y Diciembre de 2017
	3.3.	Generar un espacio para la sensibilización a funcionarios y contratistas de la Unidad sobre los componentes relacionados con el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano	Evento de sensibilización	Asesor Planeación	30/05/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1.	Informar mensualmente las solicitudes allegadas a la Unidad	Informe de Atención al Ciudadano	Secretaría General	Mensual
	4.6.	Elaborar el documento de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la Unidad	Documento oficializado	Subdirección Administración y Seguimiento	30/04/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento a los planes de mejora generados a partir de las visitas de verificación 2016	Planes de mejoramiento con seguimiento	Subdirección Administración y Seguimiento	30/07/2017
	5.2.	Diseñar y elaborar la guía para la medición de satisfacción del usuario en los puntos de atención	Guía elaborada	Subdirección Administración y Seguimiento	30/07/2017

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	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	30/05/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	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
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1.	Elabora el esquema de publicación e información	Esquema de publicación e información	Esquema publicado y actualizado	Coordina Asesor de Planeación	30/06/2017
	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	30/05/2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	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	30/10/2017
	4.2.	Realizar las acciones necesarias para contar con la información pública en otro idioma	Información pública en otro idioma	(Información disponible en Inglés/Información disponible de la página Web)*100	Dirección General/Comunicaciones	30/06/2017
Subcomponente 5 Monitoreo de acceso a la información pública	5.1.	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 de 2017

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.