

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2019

Enero de 2019





ANGI VIVIANA VELÁSQUEZ VELÁSQUEZ
DIRECTORA GENERAL

ELSA AURORA BOHÓRQUEZ VARGAS
Secretaria General

JUAN MANUEL PULIDO VILLEGAS
Subdirector de Administración y Seguimiento

FERNANDO CASTILLO CAÑÓN
Subdirector de Desarrollo y Tecnología

CARLOS ALBERTO GARZÓN FLÓREZ
Subdirector de Promoción

MARIA FERNANDA GAITÁN LOZANO
Asesora de Planeación

JUAN MANUEL BELLO JARAMILLO
Asesor de Control Interno

JUAN DAVID VÉLEZ BOLÍVAR
Asesor Jurídico
Asesor Comunicaciones (E)





Contenido

Introducción	4
Objetivos	6
1.1. Gestión del Riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	7
1.2. Mapa de riesgos de corrupción	8
2. Racionalización de trámites	13
3. Rendición de cuentas	14
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	15
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	17
Monitoreo y Seguimiento	18



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:

- o Política de Administración de Riesgos
- o Construcción de mapa de riesgos de corrupción
- o Consulta y Divulgación
- o Monitoreo y revisión
- o 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 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:

- o Información de calidad y en lenguaje comprensible
- o Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- o Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas
- o 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:

- o Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico
- o Fortalecimiento de los canales de atención
- o Talento Humano
- o Normativo y procedimental
- o 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:

- o Lineamientos de transparencia activa
- o Lineamientos de transparencia pasiva
- o Elaboración de instrumentos de gestión de la información
- o Criterio diferencial de accesibilidad
- o 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.



1.1. 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	30/03/2019
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	30/01/2019
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	30/01/2019
	3.2.	Publicar en la página Web de la Unidad el documento definitivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Dirección General /Planeación	31/01/2019
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 Asesor de Planeación	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

1.2. 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) Reconocimiento de dádivas b) Redireccionamiento de los aspectos técnicos y financieros en la estructuración de los estudios c) Intereses particulares d) Influencia en decisiones para elaboración de los estudios	Estudios previos elaborados para favorecer a un tercero	a) Beneficios a un particular b) Detrimento patrimonial c) Incumplimiento de objetivos institucionales	Rara vez	1	Catastrófico	20	EXTREMA

Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> 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 f) Favorecer a un tercero g) Deficiencia en la supervisión h) Interés indebido en la celebración del contrato 	Recibir servicios o bienes sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato, en beneficio de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> a) Demoras en los procesos pre contractuales b) Beneficios a un particular c) Detrimiento patrimonial d) Incumplimiento de objetivos institucionales e) Demandas institucionales 	Rara vez	1	Catastrófico	20	EXTREMA
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> a) Desconocimiento por parte de los funcionarios de los cronogramas de nómina. b) Fallas recurrentes en el sistema. c) Demoras en el reporte de las novedades por parte de los funcionarios d) Actualización constante de normatividad. 	Liquidar o realizar pagos en exceso por nómina, o realizar pagos a funcionarios inexistentes, para beneficio propio o de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> a) Detrimiento patrimonial b) Pagos realizados no correspondientes a lo real c) Apertura de procesos disciplinarios 	Rara vez	1	Catastrófico	20	EXTREMA

Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> a) Falta de verificación previa al nombramiento. b) Desconocimiento de los requisitos para el empleo a ocupar c) Falsedad en documentación aportada d) Falsedad en la certificación de verificación de requisitos expedida e) Presión ante la urgencia de efectuar la posesión en el cargo o efectuar o cubrir la vacancia. 	Vinculación de personal que no reúne requisitos en beneficio de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> a) Apertura de procesos disciplinarios. b) Vinculación de personal no competente. c) Movimientos de personal autorizados sin el lleno de los requisitos 	Rara vez	1	Catastrófico	20	MODERADA
Gestión de la Red de Prestadores del SPE	<ul style="list-style-type: none"> a) La persona jurídica necesita obtener la autorización de manera rápida b) La persona jurídica está incumpliendo algún requisito legal con conocimiento c) Interés y/o relación personal entre el solicitante y el funcionario encargado del proceso d) Falsedad en los informes de seguimiento realizados al prestador 	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar la autorización y renovación sin el cumplimiento de los requisitos y/o evitar un posible procedimiento sancionatorio sin el cumplimiento de requisitos	<ul style="list-style-type: none"> a) Prestador autorizado que incumple los requisitos legales b) Afectación a los usuarios (oferentes y demandantes) c) Sanciones disciplinarias d) Pérdida de credibilidad institucional 	Posible	1	Catastrófico	20	MODERADA
Gestión del Sistema de Información del SPE	<ul style="list-style-type: none"> a) Intereses particulares sobre el interés general por parte de funcionarios o contratistas b) Vulnerabilidad en las restricciones para el acceso a las bases de datos 	Venta y utilización de manera fraudulenta de las bases de datos de propiedad de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> a) Apertura de procesos disciplinarios b) Credibilidad y pérdida de imagen institucional 	Rara vez	1	Catastrófico	20	MODERADA

VALORACIÓN DEL RIESGO								
CONTROLES	RIESGO RESIDUAL					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	PROB	CAL	IMPACTO	CAL	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE FINALIZACIÓN
a) Instructivo de elaboración de estudios previos	Rara vez	1	Catastrófico	20	Extrema	1. Verificar la implementación del instructivo de estudios previos 2. Verificar el cumplimiento de los plazos de cada modalidad de contratación 3. Realizar seguimiento a la matriz de control de los procesos contractuales. 4. Verificar que los soportes precontractuales de los procesos de contratación reposen en la carpeta de cada uno, así mismo en la carpeta compartida de la Coordinación contractual	Secretaria General- Grupo contractual	31/12/2019
a) Procedimientos y formatos claros b) Seguimiento financiero en la legalización de los contratos c) Comité de contratación d) Seguimiento a metas sociales a partir del objeto contractual y obligaciones	Improbable	2	Catastrófico	20	Alta	1. Informes periódicos de seguimiento que den cuenta del cumplimiento de los contratos. 2. Implementación del Manual de supervisión. 3. Verificar que los soportes contractuales y post contractuales de los procesos de contratación reposen en la carpeta de cada uno, así mismo en la carpeta compartida de la Coordinación contractual. 4. Publicación oportuna en el SECOP de los todos los procesos contractuales	Secretaria General / Coordinación Contractual	31/12/2019



a) Mantenimiento preventivo y actualización del software de nómina	Rara vez	1	Catastrófico	20	EXTREMA	1. Suscribir contrato de servicios para actualización y soporte permanente del software de nómina.	Secretaria General- Grupo Gestión de Talento Humano	30/11/2019
1. Aplicar el formato de verificación de requisitos aprobado por el Coordinador de Talento Humano y el Secretario General 2. Actualizar el procedimiento de nombramiento.	Rara vez	1	Catastrófico	20	BAJA	1. Darle cumplimiento al formato y procedimiento establecido según la dinámica de vinculación de personal en el periodo respectivo. 2. Dar a conocer los procedimientos actualizados asociados al nombramiento, mediante los mecanismos de comunicación dispuestos en la entidad.	Secretaria General- Grupo Gestión de Talento Humano	30/11/2019
1. Código de ética y buen gobierno 2. Procedimiento autorizaciones	Improbable	2	Catastrófico	20	MODERADA	1. Realizar una revisión detallada del expediente por parte del Coordinador de seguimiento y monitoreo (Filtro de firmas y revisiones)	Subdirección de Administración y Seguimiento	31/12/2019
1. Controles de acceso para la información 2. Acuerdos de confiabilidad y/o cláusulas de confidencialidad con contratistas y proveedores	Rara vez	1	Catastrófico	20	MODERADA			



2. Racionalización de trámites

NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
							FECHA DE INICIO	FEHA DE FINALIZACIÓN
Autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación del servicio público de empleo.	Tecnológica	Registro automático desde el formulario web de solicitud del trámite tanto en el gestor documental de la entidad como en la herramienta de control integrado de prestadores.	Recepción del trámite por medio del correo electrónico, luego registro manual en el gestor documental y posteriormente registro manual en la herramienta de control de prestadores.	Automatizar los procesos del trámite en línea tanto al interior como al exterior de la entidad, desde el momento de la solicitud hasta la finalización del trámite.	Reducción de costos y tiempos por desplazamientos, acceso público al trámite en línea.	Subdirección de Administración y Seguimiento - Subdirección de Desarrollo y Tecnología	15/02/2019	30/06/2019

3. Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar en la página web de la Unidad las memorias de los eventos que se realizan para la promoción de la entidad y su red de prestadores	Publicaciones en la página web de la Unidad	Dirección General - Equipo de Comunicaciones	Cada vez que se realiza un evento propio de la Unidad o en compañía de otras entidades u organizaciones
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Establecer la estrategia de articulación de actores y la red de prestadores en el territorio - Realizar dos mesas de trabajo para la articulación de la red de prestadores en el (SEGUNDO SEMESTRE)cuarto trimestre de 2019, la primera en la ciudad de Bogotá y la segunda en la ciudad de Medellín.	Escenarios de Diálogo	Subdirección de Promoción	31/12/2019
	2.2.	Llevar a cabo la rendición de cuentas de la vigencia 2018	Rendición de cuentas realizada	Dirección General - Grupo de Planeación	30/03/2019
Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar la evaluación de toda la rendición de cuentas de la vigencia 2018	Informe de evaluación de la rendición de cuentas	Dirección General - Grupo de Planeación	30/03/2019
	4.2.	Formular las acciones de mejora de la rendición de cuentas de la vigencia 2018	Plan de mejoramiento de la rendición de cuentas	Dirección General - Grupo de Planeación	30/03/2019

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Incluir en la agenda del Comité Institucional de Gestión y Desempeño temas relacionados con el servicio al ciudadano	Acta de reunión	Secretaría General	Trimestral
	2.1.	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, informando trimestralmente las solicitudes allegadas a la Unidad	Informe de Atención al Ciudadano	Secretaría General	Trimestral
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2.	Realizar la tipificación del formulario para clasificación de las PQRSD con el nuevo operador de Contact Center.	Matriz en formato Excel de la tipificación	Secretaría General	31/05/2019
	2.3.	Actualizar la publicación de la información mínima requerida institucional en medio físico y en un lugar visible.	información publicada	Secretaría General	30/11/2018
	2.4.	Implementar medidas a fin de centralizar el tráfico de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.	Contrato con el operador de Contact center	Secretaría General	31/03/2018
	2.5.	Realizar acompañamiento a la red de prestadores del SPE para la implementación de la NTC 6175	Socializaciones realizadas medidas a través de los informes entregados por los regionales	Subdirección de Administración y Seguimiento	Junio y Noviembre de 2019
	3.1.	Capacitar en temas relacionados con el Servicio al Ciudadano con el fin de fortalecerlo al interior de la Unidad.	Capacitación con la Entidad competente	Secretaría General	30/11/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2.	Coordinar las capacitaciones en temas misionales del SPE al equipo humano del Contact Center	Capacitaciones Trimestrales	Secretaría General	Trimestral



	3.3.	Capacitar al Equipo de Enlaces regionales para fortalecer la atención a los prestadores del SPE	Lista de asistencia	Subdirección de Administración y Seguimiento	30 de Mayo de 2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1.	Identificar y tramitar lo correspondiente frente a empresas que realicen actividades de gestión y colocación sin la debida autorización (Será una actividad por demanda)	Listado de empresas ilegales reportadas a la autoridad competente	Subdirección de Administración y Seguimiento	30 de Abril 30 de Agosto 30 de Diciembre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Realizar capacitación sobre derecho de petición al interior de la unidad	Capacitaciones realizadas	Equipo Jurídico	31/10/2019
	5.2.	Realizar una campaña de difusión con tips sobre las normas regulatorias de Derecho de Petición, por medio de los canales internos de comunicación.	Campaña realizada	Equipo Jurídico / Comunicaciones	31/10/2019
	5.3.	Realizar una prueba piloto de la guía para la medición de satisfacción al usuario en una muestra de puntos de atención y de acuerdo con los resultados adoptar o no la Guía.	Resultado de la prueba piloto	Subdirección de Administración y Seguimiento	30 de Agosto de 2019



5. 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	Trimestral
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1.	Realizar la atención a las solicitudes fundamentado en principio de gratuidad, estándares de contenidos, oportunidad con lenguaje claro	100% de las solicitudes gestionadas	(Solicitudes gestionadas/Solicitudes recibidas)*100	Secretaria General	Trimestral
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1.	Actualizar los instrumentos de gestión de información pública (índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación, inventario de activos de información, tabla de control de acceso)	100% de la información diligenciada en los instrumentos de gestión de información.	Documentos actualizados	Secretaria General	30/11/2019
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener implementado en la página web de la Unidad con los lineamientos de la NTC 5854 y Convertic.	Página Web accesible para la población con visión reducida bajo el lineamiento de la norma NTC 5854 y Convertic.	100% Página de la Unidad del SPE.	Subdirección Desarrollo y Tecnología	30/11/2019
Subcomponente 5 Monitoreo de acceso a la información pública	5.1.	Realizar la tipificación del formulario para clasificación de las PQRSD con el nuevo operador de Contac Center.	Matriz en formato Excel de la tipificación	Matriz entregada.	Secretaría General	31/05/2019

Monitoreo y Seguimiento

El monitoreo a cada una de las acciones lo debe realizar el Responsable definido y el Asesor de Planeación, 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.





Unidad del
**Servicio
de Empleo**



**El empleo
es de todos**

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co