



Entidad: Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo
Vigencia: 2017
Fecha Publicación: enero 2018
Informe: SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Seguimiento 3 OCI						
Fecha segundo seguimiento:			31/12/2017	fecha programada	% de avance	Observaciones
Componente	Sub-componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas			
1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Realizar una revisión de la política de administración de riesgos y de ser necesaria actualizarla	El Equipo de Planeación manifiesta que realizó una revisión la cual no genera modificaciones en la actual política, sin embargo queda pendiente la socialización de dicha revisión en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. No se cuenta evidencia al respecto	30/05/2017	0%	
	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	La unidad, realizó las jornadas necesarias para la construcción del mapa de riesgos de corrupción y la definición de acciones para mitigar los riesgos	30/01/2017	100%	Acción cumplida. La unidad no reformuló el componente del mapa de riesgos de corrupción, como se indicó en el primer seguimiento
	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	Se publicó el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano con todos sus componentes el día 30 de enero en la página Web de la Unidad con el fin de obtener opiniones y observaciones, además se hizo publicación y divulgación del mismo en las diferentes redes sociales de la Unidad	27/01/2017	100%	cumplido
		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	Se hizo envío del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano a través del correo electrónico a todos los colaboradores de la Unidad para recibir opiniones, se hizo divulgación por capsulas de radio en el programa interno de la Unidad	31/01/2017	100%	cumplido
	Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1. Realizar el monitoreo a cada una de las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción	Para el tercer monitoreo se solicitó a todos los responsables a través de correo electrónico del día 21 de diciembre, para consignar el avance del tercer monitoreo de las acciones del Plan y Planeación se encargó de consolidar dicho monitoreo	Abril, Agosto y Diciembre	100%	se cumplió con los tres monitoreos
	Subcomponente 5 Seguimiento	5.1. Realizar el seguimiento a las acciones del mapa de riesgos de corrupción	Se realizó el seguimiento dentro de los términos establecidos	Abril, Agosto y Diciembre	100%	se cumplió con los tres seguimientos

Seguimiento 3 OCI						
Fecha segundo seguimiento:			31/12/2017	fecha programada	% de avance	Observaciones
Componente	Sub-componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas			
3. COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	En el link de noticias de la página Web de la Unidad se publican las memorias de los eventos del Servicio Público de Empleo	Cada vez que se realiza el evento	100%	cumplida
		2.1. Llevar a cabo los diferentes eventos que promocionan el Servicio Público de Empleo	Se realizaron alrededor de 37 eventos durante el II semestre de 2017, se anexo relación de los eventos	31/12/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2. Promover escenarios de diálogo en donde se promueve el Servicio Público de Empleo	Se llevó a cabo la rendición de cuentas el 29 de diciembre a través de las redes sociales del Servicio Público de Empleo, como un mecanismo de diálogo de interacción con la ciudadanía			
			La Subdirección de Tecnología participó en la Implementación y administración del portal para dar Soporte a los Resultados de la Feria Nacional del Empleo y del Emprendo. Participación en evento con OIT, Sena y Ministerio del trabajo para exponer la metodología de análisis de Vacantes. Participación en encuentro de Arauca. Participación en el Foro con Empresarios Cafam. Participación en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.	31/12/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Realizar capacitaciones de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre la importancia de la rendición de cuentas	Durante los meses de septiembre y octubre se llevaron a cabo jornadas de sensibilización en donde se abordaron los temas de código ética, componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano y ley de transparencia. Se adjuntan como evidencia los listados de asistencia de estas jornadas	30/10/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1. Realizar la evaluación de toda la rendición de cuentas	Dado que la rendición de cuentas se realizó el último día habilitado del año, la evaluación no pudo ser realizada durante la vigencia	31/12/2017	0%	Se realizará la evaluación de la rendición de cuentas que se llevó a cabo el 29 de diciembre en el mes de enero de 2018, publicando un informe general
		4.2. Formular las acciones de mejora de la rendición de cuentas	Las acciones de mejora se realizan después de realizar la respectiva evaluación	31/12/2017	0%	Se realizará durante el mes de enero de 2018 el respectivo plan de mejoramiento producto de la rendición de cuentas de la vigencia 2017

Seguimiento 3 OCI						
Fecha segundo seguimiento:			31/12/2017	fecha programada	% de avance	Observaciones
Componente	Sub-componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas			
4. COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionalismo Estratégico	1.1. Disponer de un operador a fin de centralizar el tráfico de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.	Se firmó el contrato interadministrativo 001 del 30 de Junio de 2017 entre la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y EMTTEL CO S.A.S. cuyo objeto es el de Prestar servicios de atención al ciudadano a través de un contact center de conformidad con las condiciones que se establecen en este contrato y los documentos que se integran, ubicados en la ciudad de Bogotá	30/05/2017	100%	cumplido
		2.1. Mantener implementado en la página web de la Unidad la NTC 5854 y Convertic	De acuerdo con el nuevo informe presentado por el proyecto de discapacidad, se ajustó nuevamente la página serviciodeempleo.gov.co	30/11/2017	95%	Se realizó la validación el 12 de enero de 2018, se detectaron en las dos paginas 3 problemas, y uno probable que fueron revisados por la Subdirección de Tecnología
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2. Diseñar el plan de difusión a la línea 120 con prestadores para fortalecer el canal de atención	Se elaboró junto con el equipo de comunicaciones todo un plan que incluye la presencia en los medios de comunicación más importantes del país	30/05/2017	100%	cumplido
		2.3. 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	Informes que se encuentran publicados hasta el mes de noviembre de 2017, en la página web de la Unidad en el botón de transparencia: http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/	Mensual	100%	cumplido
		2.4. Implementar nuevos canales de atención para el relacionamiento con el ciudadano	Se cuenta con los canales presenciales, virtuales, telefónico y adicionalmente el canal implementado durante la vigencia 2017 fue el de videollamada	30/10/2017	100%	cumplida
		2.5. Realizar informe de las quejas allegadas a través de las redes sociales	Se realizó el informe de los comentarios recibidos en las redes sociales de la Unidad	Junio y Diciembre de 2017	100%	Se realizó el respectivo informe con los comentarios de redes sociales, pero no se encuentra publicado
	Subcomponente 3 Talento Humano	3.1. Gestionar un espacio para fortalecer el tema de servicio al ciudadano en la Unidad	A la fecha no hay avance, actividad que vence después del segundo monitoreo	30 de Octubre de 2017	100%	Asistencia al foro encuentro del equipo transversal del Servicio al Ciudadano que se llevó a cabo el 7 de noviembre de 2017 en las instalaciones de Fundación Pública
		3.2. Elaborar el plan de capacitación en temas miseriales al equipo humano del Contact Center	Se realizaron las capacitaciones descritas en el cronograma de actividades, se adjuntan las listas de asistencia de dichas capacitaciones como evidencia del cumplimiento de la actividad	Junio y Diciembre de 2017	100%	cumplida
		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	Durante los meses de septiembre y octubre se llevaron a cabo jornadas de sensibilización en donde se abordaron los temas de código ética, componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano y ley de transparencia. Se adjuntan como evidencia los listados de asistencia de estas jornadas	30/05/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1. Informar mensualmente las solicitudes allegadas a la Unidad	Informes que se encuentran publicados hasta el mes de noviembre de 2017, en la página web de la Unidad en el botón de transparencia: http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/	Mensual	100%	cumplida
		4.6. Elaborar el documento de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la Unidad	Se oficializó el documento y se encuentra disponible en la página Web de la Unidad	30/04/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1. Realizar seguimiento a los planes de mejora generados a partir de las vistas de verificación 2016	Se realizó el respectivo informe con el seguimiento a todos los hallazgos encontrados en la vigencia 2016	30/07/2017	100%	cumplida
		5.2. Diseñar y elaborar la guía para la medición de satisfacción del usuario en los puntos de atención	La guía se encuentra elaborada para realizar la medición	30/07/2017	100%	cumplida

Seguimiento 3 OCI						
Fecha segundo seguimiento:			31/12/2017	fecha programada	% de avance	Observaciones
Componente	Sub-componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas			
	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	La información se encuentra publicada y actualizada en el botón de transparencia y acceso a la información pública	30/05/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1. Realizar la atención a las solicitudes fundamentado en principio de gratuidad, estándares de contenidos y oportunidad	Informes que se encuentran publicados en la página web de la Unidad en el botón de transparencia: http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/ . Indicador remitido en el Plan Estratégico Institucional mensualmente a Asesor de Planeación de la Unidad.	Mensual	100%	cumplida
	Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1. Elaborar el esquema de publicación e información	Se encuentra el esquema de publicación en el link de transparencia: 10. Instrumentos de gestión de información pública / 10.4. Esquema de publicación e información http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/esquema-de-publicacion/	30/06/2017	100%	cumplido
		3.2. Elaborar el índice de información clasificada y reservada y mantenerlo actualizado	Se encuentra el índice de información clasificada y reservada actualizado en la página Web de la Unidad, en el link de transparencia: 10. Instrumentos de gestión de información pública / 10.3. Índice de información clasificada y reservada http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada/	30/05/2017	100%	cumplida

5. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a la población en situación de discapacidad	En el mes de agosto se realizaron los ajustes y correcciones a la página presentadas por la Fundación Corona. En el nuevo diseño de la página de la Unidad se aplicaron las reglas para permitir la accesibilidad.	30/10/2017	100%	cumplida
		4.2.	Realizar las acciones necesarias para contar con la información pública en otro idioma	Actualmente en la página de la unidad http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/ está habilitada la opción idioma, en el lado superior derecho, en el que las personas encontrarán la información básica del Servicio Público de Empleo en inglés.	30/06/2017	100%	cumplida
	Subcomponente 5 Monitoreo de acceso a la información pública	5.1.	Presentar informes de solicitudes allegadas a la Unidad y su correspondiente tratamiento	Informes que se encuentran publicados en la página web de la Unidad en el botón de transparencia: http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/ .	Junio y Diciembre de 2017	100%	cumplido

Mapa de Riesgos de Corrupción		Cronograma MRC		Acciones	
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Acciones adelantadas
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) Falta en el proceso de planeación e) Estudios previos manipulados	Favorecer a un particular en un proceso contractual	a) Procedimientos y formatos claros b) Conformación o verificación de grupos interdisciplinarios de los estudios previos (Parte contractual, financiero, técnico) c) Subcomité de contratación	ene.-17	31/01/2017	Existe un procedimiento documentado para el proceso contractual. La entidad realizó los comités de contratación para revisar los procesos contractuales.
a) Falta de expertise 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) Contratación idónea de personal para la supervisión b) Contratación o designación exclusiva para la supervisión	ene.-17	31/01/2017	1. Se realizó capacitación a los Supervisores y en SECOP II 2. Acompañamiento a la supervisión en el seguimiento financiero al plan de inversión, desembolsos, pagos y legalización de los recursos aportados o pagados por la Unidad b) Acompañamiento a comités de supervisión. c) Requerimientos, memorando y circulares a los supervisores para la oportuna liquidación de los convenios y/o contratos.
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) 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	ene.-17	31/01/2017	1) Se realizaron 61 intervenciones en territorio de hidrocarburos durante el 2017, para socialización normativa. 2) Jornadas de trabajo con prestadores, para el fortalecimiento de los procedimientos y obligaciones de las Resoluciones 145 y 555 de 2017, los criterios de priorización de remisión de hojas de vida (tiempo cesante y/o área rural). 3) se socializó la normatividad tanto con operadores como con contratistas en búsqueda de reducir el presente riesgo
1. Omisión o error en el reporte de novedades del periodo 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	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	ene.-17	31/01/2017	a) Se cuenta con un registro donde se evidencia la trazabilidad en las fechas de inicio y finalización del proceso de liquidación de nómina b) Se cuenta con un registro actualizado frente al tema normativo respecto al tema de nómina
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. 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.	ene.-17	31/01/2017	El plan de backups del sistema SISE es: backup mensual de los archivos de la aplicación • En caso de realizar algún cambio en la configuración de la aplicación antes de ejecutar el cambio se debe realizar copia de seguridad y una posterior a la ejecución del cambio. Para la base de datos la frecuencia es la siguiente: Incremental, Full semanal, Full mensual, Full Anual. El plan de contingencia se encuentra implementado y documentado
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. 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 mejores prácticas de seguridad informática.	ene.-17	31/01/2017	Se aplicaron las correcciones requeridas de acuerdo con la matriz de vulnerabilidades entregada. En términos y condiciones de uso, se especifica la responsabilidad sobre la confidencialidad, custodia y buen uso de los datos
1. La persona jurídica necesita obtener la autorización de manera rápida 2. La persona jurídica está incumpliendo algún requisito legal con conocimiento 3. Interés y/o relación personal entre el solicitante y el funcionario encargado del proceso	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar la autorización y/o evitar un posible procedimiento sancionatorio sin el cumplimiento de requisitos	1. Código de ética y buen gobierno 2. Procedimiento autorizaciones	ene.-17	31/01/2017	En el último trimestre del año, cada abogado proyecta, la coordinadora hace una revisión y por último la Subdirectora de Administración y Seguimiento revisa y valida el contenido y soportes de los actos administrativos, se pretende actualizar el procedimiento de autorizaciones para 2018 con la inclusión de estas actividades


Juan Manuel Gaitanero
 Asesor/a en Funciones de Control Interno
Jefe de Control Interno o quien haga sus veces