

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 31 de diciembre de 2016	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 <i>Documentar la declaración de valor, relacionada con la gestión de riesgos de corrupción, articulada a la gestión de riesgos de la Entidad.</i>	31 de marzo de 2016	Se ajusta la declaración de valor de administración y gestión del riesgo, incluyendo el compromiso frente a la gestión del riesgo de corrupción, por parte de la Entidad. La misma se publica en el home de Isolucion. Esta fue elaborado por la Oficina de planeación e información y aprobada por el representante de la dirección.	100%
	1.2 <i>Definir los objetivos frente a la gestión de riesgos de corrupción.</i>	31 de marzo de 2016	La política de administración y gestión de riesgos, en su versión 1, incluye en su segundo capítulo los objetivos frente a la gestión de riesgos de corrupción. Para tal fin se han definido cuatro (4) objetivos.	100%
	1.3 <i>Documentar las estrategias y acciones encaminadas al logro de los objetivos para la administración del riesgo.</i>	31 de marzo de 2016	Se documenta la política de administración y gestión de riesgos POLDPC04; la cual articula en sus capítulos I gestión integral de los riesgos de corrupción. Los capítulo que contiene la misma son: *Declaración de valor. *Objetivos *Estrategias *Acciones para la gestión y administración del riesgo y responsables *Seguimiento y evaluación de la política. La misma se encuentra enmarcada en la normatividad vigente aplicable. Esta política fue elaborada por la Oficina Asesora de Planeación e Información y aprobada por el representante de la dirección.	100%
	1.4 <i>Definir los seguimientos y evaluación de la implementación de la política.</i>			100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 31 de diciembre de 2016	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 <i>Realizar autoevaluación y cierre al mapa de riesgos vigente.</i>	8 de abril de 2016	Se realiza revisión integral de mapa de riesgos de corrupción 2014-2015. De los cinco riesgos identificados, ninguno se materializó. Se valida y las acciones preventivas planteadas se han implementado como controles permanentes en los procesos. De las acciones a ejecutar, solamente una quedó pendiente, teniendo en cuenta el compromiso de la entidad con los temas de transparencia, la misma quedó vinculada al plan de acción 2016. En el ejercicio de actualización del mapa de riesgos por proceso, se ha realizado revisión de cada uno de estos riesgos, lo que permitió el cierre del mapa. Se anexa informe de cierre.	100%
	2.2 <i>Identificar riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los resultados de la autoevaluación.</i>	13 de mayo de 2016	Como parte de la política de administración y gestión del riesgo, se concluyó el ejercicio de actualización del mapa de riesgos con la inclusión de identificación de riesgos de corrupción por proceso. El mapa cuenta con 8 riesgos de corrupción, uno por proceso. Producto de este ejercicio se ha cerrado el mapa de riesgo de corrupción vigencia anterior. Este ejercicio fue liderado por la oficina de planeación, por medio de mesas de trabajo con los diferentes procesos.	100%
	2.3 <i>Analizar, evaluar y valorar los riesgos identificados</i>			100%
	2.4 <i>Documentar los controles existentes y aplicar para evitar la materialización de los riesgos.</i>			100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 31 de diciembre de 2016	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 <i>Publicar el mapa de riesgos de corrupción definido, en el portal web, para recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía y grupos de interés.</i>	16 de mayo de 2016	El mapa se encuentra publicado en Isolucion, software en el que fue trabajo integralmente. Así mismo la matriz resumen del mismo, acorde a la normatividad vigente, se ha publicado para socialización con la ciudadanía, a través del portal web: http://www.artesantiasdecolombia.com.co/PortalACC/C_nosotros/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179	100%
	3.2 <i>Incorporar las sugerencias propuestas que se reciban, para fortalecer los controles definidos.</i>	27 de mayo de 2016	A la fecha no se han recibido observaciones frente al mapa. Se encuentra publicado la versión final.	100%
	3.3 <i>Publicar la versión final del mapa de riesgos de corrupción, en el portal web.</i>	27 de mayo de 2016	El mapa se encuentra publicado en su versión final, en el portal web: http://artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/21858_mapa_riesgos_corrupcion_adc_2016.pdf	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 31 de diciembre de 2016	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 <i>Monitorear y revisar trimestralmente, el mapa de riesgos de corrupción, validando la efectividad de los controles establecidos.</i>	4 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	Se realiza acompañamiento (cuando lo requieren) y seguimiento, por parte de la oficina de planeación, a los seguimientos realizados por los responsables, frente a las acciones preventivas de riesgos documentadas, como parte de la administración de riesgos. Se validan los seguimientos realizados a las acciones y en los procesos en que no se encontró reporte, se envía correo electrónico invitando a realizarlo, si ya fue ejecutado o con el fin de recordarles sus compromisos. Cabe aclarar que ninguna de las acciones se encuentra vencida.	100%
	4.2 <i>Registrar los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.</i>			100%
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1. <i>Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.</i>	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	La oficina de Control Interno, realizó tercer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, generando informe dirigido a la Alta Dirección, el día 30 de noviembre de 2016, por medio de memorando electrónico No. CIN-110-95. El mismo tuvo como alcance validar el cumplimiento de los mínimos metodológicos en el levantamiento del mapa de riesgos, evidenciando 0 debilidades. Así mismo se realizó cuarto seguimiento con corte 26 de diciembre, en el cual la OCI no evidencia debilidades y como sugerencia documenta el tener presente las fechas establecidas en las acciones preventivas de control.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			AVANCE A 15 DE DICIEMBRE	
Tipo	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Acciones racionalización	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO CI
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Facilitar a los postulantes el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento de formularios en línea, para participación en eventos feriales.	Disminuir los tiempos y costos en que incurren los postulantes en la primera fase del proceso.	Formularios diligenciados en línea	<p>El día 13 de abril se realizó mesa de trabajo con colaboradores del proceso "Promoción y divulgación del sector (PDS)" responsables de la prestación de este servicio, y "Articulación oferta demanda (AOD)"; a quienes se capacitó sobre la metodología a usar para actualizar la caracterización del servicio, de acuerdo al SUIT. Así mismo se sensibilizó sobre la importancia de una buena caracterización como medio para visibilizar nuestra función a la ciudadanía. Para lo anterior la oficina de Planeación creó formato de recolección de información, el cual debe ser entregado, debidamente diligenciado durante el mes de mayo. En este no se incluirá aún la racionalización proyectada, pues la primera tarea es actualizar el servicio acorde a las nuevas dinámicas del proceso.</p> <p>Durante la sesión surge la necesidad de documentar un nuevo servicio orientado a la atención de los proveedores de vitrinas, ventas institucionales, etc.</p> <p>El equipo realizó entrega de la caracterización de los servicios, los cuales fueron revisados por la oficina de planeación realizando la respectiva retroalimentación. Estas serán presentadas en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, para su aprobación y cargue en el SUIT. Una vez se cuente con esto se procederá, adicionalmente, a implementar la racionalización, que ha sido elegida para la vigencia.</p> <p>Durante el mes de Julio, se recibió visita de la función pública, quien validó el plan anticorrupción y revisó las caracterizaciones documentadas a la fecha. Realizó retroalimentación y se realizaron los ajustes solicitados.</p> <p>En el proceso de actualización del portal web se han dado lineamientos para poder incluir formatos en línea, esto como parte de los contenidos a incluir en la próxima vigencia una vez entre en producción.</p>	90%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Revisar y divulgar en lugares visibles, diferentes al medio electrónico la "carta de trato digno" para garantizar los derechos de los ciudadanos.	Agosto 30 de 2016	Se actualiza la carta de trato digno, independizándola del manual de participación y servicio al ciudadano y redactándola de manera más amigable y cálida para la ciudadanía. En su actualización además de los canales, se incluyeron los derechos y deberes de la ciudadanía en virtud de la ley 1437 de 2011. La misma puede consultarse en el link: http://artesaniadescolombia.com.co/Documentos/Contenido/22380_carta_de_trato_digno_adc.pdf	100%
	1.2 Documentar la estrategia de comunicaciones a implementar en la entidad y las políticas en cuanto a comunicación interna, medios y digital; que permita unificar lenguaje y facilitar la comprensión de la información relacionada con la gestión institucional.	Diciembre 30 de 2016	Con el fin de definir la estrategia de comunicaciones y sus políticas se han realizado, en el marco del plan de acción actividades encaminadas a Identificar los receptores de información y definir los canales de comunicación, Definir los medios de comunicación adecuados, según receptores identificados, Definir la información a comunicar, Definir y documentar las cadenas de protocolo para la entidad; todo como parte de la estrategia de comunicaciones. Así mismo se definió y documentó la política de comunicación interna, medios y digital como parte del nuevo proceso de comunicaciones. La estrategia como las políticas se iniciaron a implementar en Expoartesanías 2016.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Implementar mecanismos de participación a la ciudadanía, para fortalecer la participación de la misma en la rendición de cuentas.	Diciembre 30 de 2016	<p>Los canales o mecanismos (Foro, Contáctenos, Blog y Foro) para la participación ciudadana están creados y disponibles para el uso por parte de los ciudadanos.</p> <p>Con corte a este informe se han publicado foros como ¿Qué opina sobre nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción 2016? Se envió campaña de correo masivo, invitando a participar del mismo.</p> <p>Para la audiencia se publicó el informe de rendición de cuentas y se usaron mecanismos como la encuesta, para activar la participación de la ciudadanía frente a temas de interés a ser expuestos en el marco de este evento. Se abrió foro para recibir observaciones sobre el informe. Se gestionaron las invitaciones a este evento a través de correo electrónico y uso de redes sociales. Así mismo la audiencia fue transmitida vía streaming y se usaron el WhatsApp, el contáctenos y las redes sociales como mecanismo de comunicación y de recepción de preguntas durante la audiencia.</p> <p>Estos canales y mecanismos, de igual manera se han dispuesto para informar y recibir retroalimentación frente a Expoartesánías 2016. De manera permanente se da información sobre el evento, participantes, se reciben inquietudes, etc. Todos los canales se encuentran dispuestos durante la feria.</p> <p>Se continua la atención por medio del canal "contáctenos", de manera permanente.</p>	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Diciembre 30 de 2016	<p>Se realizó la audiencia de rendición de cuentas, el pasado 21 de noviembre en el auditorio del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Edificio Palma Real piso 9. En este evento se presentaron los resultados de la vigencia 2016. La audiencia contó con la participación de 52 personas de manera presencial, entre ellos artesanos y representantes de otros grupos de interés como funcionarios, contratistas, colaboradores del ministerio, entidades del sector, entre otros. Las preguntas realizadas en el marco de la audiencia en su mayoría fueron contestadas durante el evento. Solo cuatro (4) de ellas, que por tema de tiempo no tuvieron respuestas, fueron tramitadas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de PQRS. Los departamentos en los que se logró asistencia fueron: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Boyacá, Caldas, Cauca, Cundinamarca, La Guajira, Huila, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda y Santander. Con una participación total de 147 asistentes. El logro de lo anterior se obtuvo gracias al trabajo de los enlaces respecto a la convocatoria y logística para la ejecución del encuentro de manera virtual.</p> <p>Adicionalmente y como parte de este componente, se invitó a organizaciones sociales, a evaluar la gestión institucional, en la audiencia pública de rendición de cuentas. La meta era lograr que mínimo tres organizaciones realizaran esta evaluación; sin embargo producto del éxito en la convocatoria regional, se logró que 23 representantes de asociaciones artesanales, diligenciaran la encuesta: Amazonas (4); Boyacá (5); Cauca (1); La Guajira (10) y Putumayo (3). Los resultados de estas serán tenidos en cuenta en la evaluación de cierre de año, para toma de decisiones e implementación de mejoras durante el 2017.</p>	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI	
	2.3	Incluir en la metodología de la audiencia pública de RdC, acciones como talleres, mesas de trabajo o presentación por parte de los grupos de interés sobre la gestión institucional.	Diciembre 30 de 2016	Como dinámica adicional, y con el fin de optimizar el ejercicio de rendición de cuentas, frente a su componente de “diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones”, se realizó el reconocimiento al artesano José Manzano Osma, caso de éxito, “por enaltecer la dignidad del oficio artesanal a través de su creatividad y el talento de sus manos”. El por medio de un conversatorio transmitió su experiencia frente a ser beneficiario de Artesanías de Colombia y de qué manera en su comunidad se puede ver reflejado el deber misional de nuestra entidad.	100%
	2.4	Participar en las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial	Diciembre 30 de 2016	Durante 2016 se participó en seis jornadas de fortalecimiento, así: Leticia Cartagena, San Andrés, Santa Marta, Armenia y Honda. Con lo anterior se ha aportado a la estrategia de rendición de cuenta y de la misma manera a la de participación ciudadana.	100%
Subcomp onente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.5	Documentar e implementar mejoras resultado de los aportes derivados de las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial.	Diciembre 30 de 2016	Como acciones derivadas de la participación en las jornadas de fortalecimiento empresarial, en las ciudades de Leticia y Cartagena en el mes de abril del presente año, se canalizo a través de la subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector la solicitud realizada por la asociación de artesanos del amazonas en cuanto a la elaboración de un plan de acción para esta región, solicitud que fue informada al enlace regional. Por su parte de la participación en la jornada de Cartagena, se recibió solicitud del hotel caribe para la realización de una exposición de artesanías de Colombia en este hotel. Esta solicitud fue entregada a la Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales, donde la especialista de proyecto María Teresa Cardona Coordinó la realización de este evento que inicio el 28 de julio y tuvo una duración de dos semanas. Ver http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/la-artesania-se-toma-el-hotel-caribe-en-cartagena_8434 Así mismo la entidad participó en las jornadas de fortalecimiento empresarial realizadas en las ciudades de San Andrés, Santa Marta, Armenia y Honda. Producto de la jornada en la ciudad de san Andrés, se logró la concertación de una reunión en la ciudad de Bogotá entre la subgerente de desarrollo y fortalecimiento del sector, el especialista de proyecto que lidera la estrategia de ampliación de la cobertura geográfica y demográfica y la coordinadora del Mincitios en san Andrés con el objetivo de iniciar la concertación para la implementación del laboratorio de diseño e innovación para el archipiélago. Producto de esta reunión se acordó la inclusión de esta iniciativa en el conpes frontera y la posible creación de un conpes de dedicación insular. En la ciudad de armenia se logró contacto directo con dos asociaciones de artesanos quienes aplicaron la encuesta de evaluación de la gestión institucional adelantada por artesanías de Colombia. En la ciudad de santa marta se informó a los asistentes a la región sobre la estrategia de ampliación de la cobertura la cual contempla al departamento del magdalena para el año 2017. Finalmente en la ciudad de Honda se logró programar citas entre enlace regional y artesanos de la zona para actividades de levantamiento línea base, caracterización y asesorías puntuales para esta zona del departamento del tolima, identificando población artesanal que no habia sido identificada anteriormente.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.6 Invitar al menos a tres organizaciones sociales, a evaluar la gestión institucional, en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Diciembre 30 de 2016	En el marco de la audiencia se invitaron asociaciones. Así mismo se realiza invitación en las jornadas de fortalecimiento para la evaluación de la gestión de la entidad. Se cuenta con la evaluación de las siguientes asociaciones: Asociación de artesanos de Filandia, representada por: Ofelia Marin Marquez y la asociación de artesanos de Armenia representada por Beatriz Eugenia Parra. Esto como parte de la jornada de fortalecimiento realizada en Armenia. En el marco de la audiencia, se logró que más de 3 asociaciones evaluaran la gestión, esto producto del éxito en la convocatoria regional. Es así que 23 representantes de asociaciones artesanales, diligenciaron la encuesta: Amazonas (4); Boyacá (5); Cauca (1); La Guajira (10) y Putumayo (3). Los resultados de estas serán tenidos en cuenta en la evaluación de cierre de año, para toma de decisiones e implementación de mejoras durante el 2017.	100%
	2.7 Crear mesas departamentales para el apoyo local, como medio de dialogo con grupos de interés.	Diciembre 30 de 2016	Durante el mes de noviembre se realizaron 21 mesas en los departamentos de: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cundinamarca, Cauca, Córdoba, Guajira, Huila, Meta, Nariño, Norte de Santander, Caldas, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle. En el marco de la feria Expoartesánías se realizó la mesa de Bogotá y el 20 de diciembre se realizó la mesa de Chocó.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Organizar concurso de conocimiento de la Entidad, entre funcionarios y contratistas.	Septiembre 30 de 2016	<p>Se realizó el concurso "Pon a prueba tu conocimiento", el cual tuvo una duración de tres semanas, y conto con la participación de 11 equipos conformados por 5 a 6 colaboradores de la entidad. Esto equivalió a una cobertura de 59 personas entre funcionarios y contratistas. A la semifinal llegaron cinco equipos de los cuales los tres primeros participaron en la final.</p> <p>El mismo consistió en una carrera de observación, cuyas pistas se encontraban descifrando el acertijo del día y la recompensa se recibía si se contestaban tres preguntas sobre la entidad, la cuales incluían información sobre servicio al ciudadano, procedimiento, protocolos de atención, información misional, resultados y logros de la vigencia. Si no sabían la respuesta, los concursantes tenían el día para investigar a través de las diferentes fuentes de información: Portal, intranet, Isolucion o con el responsable de la gestión.</p> <p>La recompensa equivalía a un par de fichas de un rompecabezas. Este correspondía al mapa de Colombia con los 23 laboratorios y los iconos de los oficios representativos de cada departamento. El concurso se articuló con la semana ambiental, lo que permitió, también validar conocimientos sobre el PIGA. (Plan Institucional de Gestión Ambiental)</p> <p>El día 17 de noviembre se realizó la semifinal, que era la entrega de los rompecabezas, los tres primeros equipos en entregar pasaron a la final, que se realizó el día 28 de noviembre de 2016. A los ganadores se les entregó como premio bonos de Crepes&Waffles, para compartir como equipo.</p>	100%
	3.2 Socializar con funcionarios y contratistas el manual de participación y servicio al ciudadano.	30 de septiembre de 2016	Los días 10 y 15 de noviembre se realizó capacitación sobre servicio al ciudadano, con un enfoque sobre pasión del servicio. El consultor, quien realizó dicha capacitación, incluyó por solicitud nuestra, el tema de socialización del manual de participación y servicio al ciudadano, recordando nuestros canales y mecanismos de participación, los atributos de servicio y los protocolos de atención.	100%

Componente 3: Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción, frente a los servicios prestados por la entidad	Diciembre 30 de 2016	Durante el tercer trimestre se aplicaron encuestas en los servicios prestados por cada proceso misional. Se tabularon resultados respectivos.	100%
	4.2.	Analizar los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios, y documentar de ser pertinente acciones de mejora.	Diciembre 30 de 2016	A Q3 se cuenta con el tercer reporte del año frente a medición de satisfacción. Los resultados fueron: AOD: 98,84% CVS: 80,35% GCS: 87,5% Satisfacción Global: 88,89% Como resultado de la nota de mejora No. 54; documentada en el seguimiento anterior al plan, se evaluó, por primera vez, la satisfacción del cliente en la feria Expoartesano 2016, que se realizó del 8 al 17 de julio. Los resultados serán registrados en el próximo seguimiento a indicadores, a realizarse durante enero, con corte diciembre, pues este indicador quedó con frecuencia de medición semestral. Los resultados de diciembre se conocerán finalizando el mes de enero.	100%
	4.3	Evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas, en componentes como claridad, participación, cobertura.	Diciembre 30 de 2016	Se aplicaron las encuestas de evaluación de la audiencia, por parte de la OCI.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 3: Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.4 Aplicar encuesta a los ciudadanos que evalúe las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial y las mesas departamentales para el apoyo local.	Diciembre 30 de 2016	En la formulación del plan de rendición de cuentas, el alcance de esta actividad era exclusivamente concejos regionales; sin embargo como parte de la estrategia institucional se realizaron mesas departamentales de apoyo que incluyeron todos los grupos de interés. En el marco de esta se realizó ejercicio de rendición de cuentas de cada región. Adicionalmente se amplió el alcance incluyendo las jornadas de fortalecimiento. Es así que se diseñó encuesta y entregó a los responsables para su aplicación. Teniendo muy buenos resultados. Con estos se planteará la posibilidad de incluir como indicador para la próxima vigencia, en el plan de acción institucional, nuevamente las mesas departamentales.	100%
	4.5 Evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas.	Diciembre 30 de 2016	Como parte de este ejercicio, se ha evaluado el 100% de la estrategia. Teniendo como resultado al corte cumplimiento en su totalidad.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Actualizar el mapa de procesos de la Entidad, orientado a optimizar la oferta de servicios articulado con el direccionamiento estratégico de la entidad.	30 de diciembre de 2016	Se realizó propuesta de 7 mapas de procesos, con base en el diagnóstico de la dinámica actual de la entidad. Los mismo fueron revisados por el equipo de la oficina asesora de planeación e Información y con base en las sugerencias se resumió en 3 propuestas para la alta dirección. Estas propuestas incluyen la creación de 4 procesos de manera independiente, pues aunque sus actividades estaban inmersas en otros procesos se vio la necesidad de independizarlos: Gestión de comunicación, gestión de alianzas, mejoramiento y gestión del Talento Humano. Se esta ala espera de presentación y aprobación por parte de la Alta dirección.	90%
	1.2 Revisar, validar y actualizar el portafolio de servicios de Artesanías de Colombia, acorde a la estrategia definida en la entidad.	30 de septiembre de 2016	Luego de revisados los servicios, se optimizan las caracterizaciones de los mismos, y se definen que continuarán siendo los mismos por esta vigencia. Se procede a hacer su revisión el SUIT. AL corte los cinco servicios definidos se encuentran aprobados por el SUIT y documentados en el portal web con su respectivo link a SI VIRTUAL.	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Publicar en el portal de la Entidad y en el SUIT, el portafolio de servicios actualizado	30 de septiembre de 2016	El portafolio de servicios se encuentra publicado en el portal y cada uno de ellos cuenta con el link al Si Virtual, de acuerdo a lo establecido normativamente.	100%
	2.2 Realizar entrenamiento a los funcionarios responsables de brindar información, sobre servicio y canales de atención. (Conmutador, chat, línea telefónica)	30 de octubre de 2016	Se realizó capacitación sobre cultura del servicio, en el mismo se incluyó módulo sobre reconocimiento los servicios de la entidad y los diferentes canales de atención. Esta capacitación se realizó los días 10 y 15 de noviembre de 2016, con la participación de 19 funcionarios.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Actualizar el Manual de participación y Servicio al ciudadano (Incluye protocolo de atención)	30 de agosto de 2016	Se actualizó el manual de participación y servicio al ciudadano, generando la versión No. 7 del mismo. El mismo se actualizó con base en el PNSC y demás normatividad vigente, haciéndolo de fácil lectura e incluyendo los canales y mecanismos de participación, los atributos de servicio al ciudadano, las características de un servicio de calidad, caracterización del ciudadano e incluyendo los protocolos de atención por los diferentes canales así mismo se amplió y optimizó el protocolo de atención preferencial, establecido como el manual de servicio y atención incluyente. Este manual se encuentra publicado en la sección "Esquema de atención y participación ciudadana", en el link: http://artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/14813_manual_de_participacion_y_servicio_al_ciudadano_v7.pdf	100%
	3.2 Documentación del Manual de servicio y atención Incluyente.	30 de agosto de 2016	Como parte del Manual de participación y servicio al ciudadano, puntualmente en los protocolos de atención se ha incluido el capítulo "Atención preferencial - Manual de servicio y atención incluyente", dando alcance a los mínimos aplicar en la atención a personas con discapacidad pero también a personas en condiciones particulares: Adultos mayores y mujeres embarazadas, Atención a niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad y grupos étnicos minoritarios. El mismo se puede consultar en el link: http://artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/14813_manual_de_participacion_y_servicio_al_ciudadano_v7.pdf	100%
	3.3 Socializar con funcionarios y contratistas la información correspondiente a los servicios definidos en el Entidad	30 de septiembre de 2016	Se ha realizado socialización a través del portal, en el momento de su cargue. En el taller de cultura del servicio, por orientación de nuestra parte, fue incluido el portafolio de servicios y se socializó. Adicionalmente se incluyeron en el concurso sobre conocimiento de la entidad, preguntas sobre servicios y como acceder a ellos.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la documentación de la entidad acorde con el nuevo modelo de operación (por procesos) y los servicios actualizados	30 de diciembre de 2016	De acuerdo con los ajustes propuestos al modelo de operación, se propusieron modificaciones a las caracterizaciones de los siguientes procesos: Gestión de conocimiento del sector, gestión de comunicaciones, gestión de talento humano y evaluación, control y mejoramiento. Se realizaron ajustes a algunos documentos de los procesos de: GCS, AOD, DPC y PDS. Se elaboraron los diagramas de flujo de esos procedimientos así como de los que no fueron modificados.	78%
	4.2	Realizar diagnóstico de cumplimiento normativo, de acuerdo a lineamientos de la Función Pública, en sus cuatro ejes: PQRSD, ACCESIBILIDAD, INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y REPORTE	30 de junio de 2016	Como parte de los entregables correspondientes al PESFIN, se realizó el diagnóstico de las variables a cumplir de acuerdo a los lineamientos de participación, colaboración y transparencia, plasmados en el componente TIC para gobierno abierto de la estrategia GEL. El mismo puede ser consultado en la oficina de planeación, soportes PESFIN o a través de la plataforma de evaluación por resultados del Ministerio.	100%
	4.3	Definir plan de acción frente a las brechas identificadas.	8 de julio de 2016	Se definió plan de acción conforme al resultado del diagnóstico realizado	100%
	4.4	Implementar y hacer seguimiento al plan de acción definido.	*30 de septiembre de 2016 *30 de diciembre de 2016	Se realizó informe de avance con corte M9 y M12. Estos hacen parte de los entregables del plan de fortalecimiento. El mismo evidencia cumplimiento en datos abiertos, Información pública, rendición de cuentas.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMA DA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Actualizar la base de datos de caracterización de usuarios	30 de diciembre de 2016	<p>Durante el primer semestre del año se generó boletín en el cual se documentó el resultado del diagnóstico del sector artesanal y las particularidades regionales en Colombia, artesanías en barro de Chamba, filigrana y caña flecha.</p> <p>Durante el segundo semestre se continuó el ejercicio de caracterización de artesanos a Nivel nacional en los diferentes programas y proyectos que emprende la entidad. Durante el segundo semestre se destacan:</p> <p>*Informe de observaciones relativas a la línea de base que describen las condiciones de producción y trabajo de los artesanos de municipios de Belén y Colón, en la región del Río Mayo en el departamento de Nariño, realizado desde la perspectiva del análisis estadístico con destino al Sistema de Información Estadístico de la Actividad Artesanal, SIEAA, de Artesanías de Colombia S.A.</p> <p>*Análisis estadístico consolidado del comportamiento de las variables económicas y comerciales del evento ferial anual Expoartesánías, en la versión 2016; el análisis es llevado a cabo bajo la responsabilidad de la oficina Sistema de Información Estadístico de la Actividad Artesanal, SIEAA, de artesanías de Colombia.</p> <p>De cada uno de ellos se expiden boletines los cuales están siendo publicados en la biblioteca digital. Su consulta puede realizarse en los siguientes links: Nariño: http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3772. Expoartesánías 2016: http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3773. Además se encuentran los siguientes: http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3767; http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3768; http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3769; http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3770; http://cendar-dspace.metabiblioteca.com:8080/handle/001/3771</p> <p>Se sobrepasa la meta, pues se generó documento por cada base de datos actualizada.</p>	100%
	5.2 Documentar y publicar el catálogo de servicios tecnológicos, orientado al cumplimiento de lineamientos de participación, colaboración y transparencia	30 de diciembre de 2016	<p>Se realiza el inventario de catálogo de servicios TICs orientados a recursos tecnológicos, disponibles internamente y hacia el público en general. Se utiliza plantilla suministrada por MinCit. El mismo hace parte de los entregables del plan de fortalecimiento sectorial.</p>	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO O CI
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.</i>	Permanente	La información básica a publicar se actualiza y se le hace seguimiento permanentemente; es así que en cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014, el último seguimiento y validación realizada por parte de la oficina de Control Interno, con corte diciembre, reflejó un cumplimiento del 99,6%, lo que comparado con la meta equivale a 93%, se sobrepasa la meta. Los contenidos se mantienen actualizados.	100%
	1.2. <i>Desarrollar actividades para lograr el 100% de cargue de servicios en el SUIT.</i>	30 de diciembre de 2016	Luego de revisados los servicios, se optimizan las caracterizaciones de los mismos, y se definen que continuarán siendo los mismos por esta vigencia. Se procede a hacer su revisión el SUIT. AL corte los cinco servicios definidos se encuentran aprobados por el SUIT y documentados en el portal web con su respectivo link a SI VIRTUAL.	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 <i>Generar respuestas oportunas, con información veraz, completa y actualizada.</i>	Permanente	<p>Durante el primer trimestre, se gestionó y tramitó por medio del sistema TQM, un total de 31 PQR (23 solicitudes – 2 peticiones – 6 quejas), de las cuales a corte del día 31 de marzo de 2016 se han respondido 27 PQR dentro de los términos legales establecidos.</p> <p>Durante el segundo trimestre, se gestionó y tramitó por medio del sistema TQM, un total de 40 PQR (21 solicitudes – 4 peticiones – 3 quejas - 1 Demanda – 11 en trámite), de las cuales a corte del día 30 de junio de 2016 se han respondido 29 PQR dentro de los términos legales establecidos.</p> <p>Durante el primer semestre de 2016, se recibieron un total de 71 PQRS, se mantuvo el promedio de 10 días como tiempo de respuesta y el aumento de medios electrónicos como canal de recepción de las diferentes solicitudes.</p> <p>Se realiza nuevo informe de seguimiento con corte Q3, para este período se recibieron 31 PQR escritas, 29 electrónicas y aún se encontraban en trámite 3.</p> <p>Durante la vigencia 2016 se han recibido un total de 134 PQRS, se mejoró el promedio de días de respuesta a 9 días y el aumento de medios electrónicos como canal de recepción de las diferentes solicitudes que aumento en un 4.48%</p> <p>Se realiza informe de PQR con corte Q4. Durante este periodo, se gestionó y tramito por medio del sistema TQM, un total de 43 PQR (23 solicitudes – 16 peticiones – 4 quejas), de las cuales 5 se encuentran en trámite de respuesta. Con corte a 30 de diciembre de 2016.</p>	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 <i>Actualizar el inventario de activos de Información</i>	30 de octubre de 2016	<p>Se diseñó matriz de activos de información, conforme a la normatividad vigente, incluyendo columnas para la clasificación de la información (Clasificada o reservada). La misma fue revisada y aprobada por la Jefe de la Oficina Asesora de planeación e Información y enviada a las subgerencias para que fuero realizado el diligenciamiento. Se consolidó la información enviada por las subgerencias, se revisó la normatividad aplicable y el fundamento jurídico de la expresión y fue remitida a jurídica quienes realizaron la validación, ajustes y mejoras a las que hubo lugar. Una vez revisada, jurídica elaboró resolución como acto administrativo por medio del cual quedó aprobada esta matriz.</p> <p>Así mismo la matriz de activos fue publicada como datos abiertos en el portal que para tal fin tiene el estado, de acuerdo al requerimiento. Link de datos abiertos: https://www.datos.gov.co/Comercio-Industria-y-Turismo/Datos-Abiertos-Activos-De-Informacion/u2tw-j2f2 También puede ingresar a https://www.datos.gov.co/ y consultar la información utilizando los filtros disponibles.</p> <p>Dando alcance a la normatividad vigente la matriz y su acto de aprobación fueron publicados en el portal web de al entidad.</p>	100%
	3.2 <i>Elaborar acto administrativo referente a la actualización y adopción de este instrumento</i>	30 de diciembre de 2016	<p>Se aprobó y comunicó la matriz de activos de información y su respectivo índice de información clasificada y reservada, por medio de resolución de gerencia y su cargue en datos abiertos:</p> <p>Matriz de activos de información http://artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/inventario-activos-de-informacion_5461. Resolución http://artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/normatividad-producida-por-la-entidad_366.</p> <p>Datos abiertos: https://www.datos.gov.co/Comercio-Industria-y-Turismo/Datos-Abiertos-Activos-De-Informacion/u2tw-j2f2</p> <p>También puede ingresar a https://www.datos.gov.co/ y consultar la información utilizando los filtros disponibles.</p>	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CI
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 <i>Capacitar en temas de cuidado, prevención y cualquier tipo de promoción enfocados a prevenir la discapacidad de funcionarios y colaboradores de Artesanías de Colombia</i>	30 de diciembre de 2016	Se diseño taller, a través de videos, sobre temas de cuidado, prevención y promoción, enfocados a prevenir la discapacidad. El día 27 de julio se realizo el taller didáctico con un grupo de funcionarios con el fin de realizar la socialización y sensibilización de buena atención a personas en condición de discapacidad y como prevenir esta condición.	100%
	4.2 <i>Incluir en el nuevo portal web de la entidad, criterios de accesibilidad para personas con discapacidad.</i>	30 de diciembre de 2016	El portal se encuentra en fase de pruebas, en este se han incluido criterios de accesibilidad.	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 <i>Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública</i>	*30 junio de 2016 *30 de diciembre de 2016	Fue documentado el primer informe referente a solicitudes, dirigidas a acceso de la información pública, del cual se concluyó que durante el primer semestre de 2016, se recibieron un total de 53 SOLICITUDES, de las cuales 20 de estas se clasificaron como SOLICITUD DE INFORMACION, cada una de estas tramitadas de manera oportuna y gestionadas mediante el sistema de gestión documental de la entidad. El segundo informe se realizó con corte 31 de diciembre, del cual se destaca que durante el segundo semestre de 2016, se tramitaron un total de 75 SOLICITUDES, de las cuales 21 de estas se clasificaron como SOLICITUD DE INFORMACION, cada una tramitada de manera oportuna y gestionada por medio del sistema de gestión documental de la entidad. Los informes pueden ser consultado el referente de PQRSD, de la entidad o en la oficina de planeación, donde reposa una copia.	100%

Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano 31 de diciembre -2016

RESUMEN

El plan anticorrupción y de servicio al ciudadano presenta un avance general del 97,5% y un cumplimiento del 97,5% de sus cinco componentes así:

Componente	DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES	PORCENTAJE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	100,0%	100,0%
2	Componente 2: Racionalización de servicios	90,0%	90,0%
3	Componente 3: Rendición de cuentas	100,0%	100,0%
4	Componente 4: Servicio al Ciudadano	97,5%	97,5%
5	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	100,0%	100,0%
TOTAL		97,5%	97,5%