

Version 21 julio de 2016 V3.	Estrategia Rendición de Cuentas Plan 2016					  		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	LÍDER	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	AVANCE META	
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.	Carta de trato digno publicada	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano	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: <a href="http://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/22380_carta_de_trato_digno_adc.pdf">http://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/22380_carta_de_trato_digno_adc.pdf</a>	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.	Estrategia y política de comunicaciones institucional.	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin / Asesor de comunicaciones	Equipo de comunicaciones	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 Expoartesánias 2016.	100%
	2.1	Implementar mecanismos de participación a la ciudadanía, para fortalecer la participación de la misma en la rendición de cuentas.	Correos electrónicos WhatsApp Foro Contátenos Blog	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Oficina Asesora de Planeación e Información (SIART)	Diciembre 30 de 2016	Los canales o mecanismos (Foro, Contátenos, Blog y Foro) para la participación ciudadana están creados y disponibles para el uso por parte de los ciudadanos. 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.  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 contátenos y las redes sociales como mecanismo de comunicación y de recepción de preguntas durante la audiencia.  Estos canales y mecanismos, de igual manera se han dispuesto para informar y recibir retroalimentación frente a Expoartesánias 2016. De manera permanente se da información sobre el evento, participantes, se reciben inquietudes, etc. Todos los canales se encuentran dispuestos durante la feria.  Se continua la atención por medio del canal "contátenos", de manera permanente.	100%
	2.2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia realizada	Germán Ortiz	Subgerencias, Oficina asesora de planeación.	Diciembre 30 de 2016	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. 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.	100%

<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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.	Una acción incluida en la metodología de la audiencia	Johanna Andrade	Gestores de procesos misionales / Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	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	Participación en las jornadas sectoriales de fortalecimiento	Leonardo Martin	Leonardo Martin	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%
	2.5	Documentar e implementar mejoras resultado de los aportes derivados de las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial.	Acciones de mejora documentadas	Leonardo Martin	Leonardo Martin	Diciembre 30 de 2016	Como acciones derivadas de la participación en las jornadas de fortalecimiento empresarial, en las ciudades de Leticia y Cartagena en los meses 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 inició el 28 de julio y tuvo una duración de dos semanas. Ver <a href="http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/la-artesania-se-toma-el-hotel-caribe-en-cartagena_8434">http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/la-artesania-se-toma-el-hotel-caribe-en-cartagena_8434</a>  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 Mincitio 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	100%
	2.6	Invitar al menos a tres organizaciones sociales, a evaluar la gestión institucional, en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Organizaciones sociales evaluadores de la gestión	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso	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 diálogo con grupos de interés.	23 mesas departamentales creadas	Juan Carlos Pacheco	Articuladores regionales	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 Expoartesánias se realizó la mesa de Bogotá y el 20 de diciembre se realizó la mesa de Chocó.	100%
	<b>Subcomponente 3</b> 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.	Concurso	Johanna Andrade	Johanna Paola Andrade Solano	Septiembre 30 de 2016	Se realizó el concurso "Pon a prueba tu conocimiento", el cual tuvo una duración de tres semanas, y contó 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.  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, las 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, Isolución o con el responsable de la gestión.  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)  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.

	3.2	Socializar con funcionarios y contratistas el manual de participación y servicio al ciudadano.	1 socialización realizada	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano / Gestión de Recursos Humanos	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%
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción, frente a los servicios prestados por la entidad	Encuestas aplicadas, de acuerdo a lo establecido en los procesos misionales	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de procesos misionales	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.	Informe de análisis de resultados de la medición de la satisfacción.	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de procesos misionales	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.	Informe de análisis de resultados de la medición de la evaluación.	Dora Alba Ortiz	Oficina de Control Interno.	Diciembre 30 de 2016	Se aplicaron las encuestas de evaluación de la audiencia, por parte de la OCI.	100%
	4.4	Aplicar encuesta a los ciudadanos que evalúe las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial y las mesas departamentales para el apoyo local.	Encuestas aplicadas en al menos 80% de las mesas departamentales y en jornadas de fortalecimiento.	Leonardo Martin	Leonardo Martin / Juan Carlos Pacheco.	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.	95% de cumplimiento de la estrategia	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano	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%
La presente versión ha sido ajustada teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la Función Pública y el ajuste de fechas; la misma ha sido avalada por esta Entidad.						<b>31 DICIEMBRE DE 2016</b>		<b>100%</b>
						<b>AVANCE DE LA ESTRATEGIA</b>		<b>50%</b>