

Version 1
31 de enero de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El progreso es de todos

Mincomercio



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socializar la política de administración y gestión del riesgo con todos los procesos	*Funcionarios sensibilizados *Campaña de divulgación	Johanna Paola Andrade Solano / Dora Alba Ortiz	Abril de 2019
	1.2 Capacitar sobre la nueva metodología de riesgos, e integrar el mapa de riesgos de corrupción a los riesgo de gestión y de seguridad digital.	Capacitación realizada	Johanna Andrade / Dora Alba Ortiz	Abril de 2019
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar validación y autoevaluación de los riesgos de corrupción, identificados, enmarcado en el ejercicio de administración de riesgos de gestión y seguridad digital	Riesgos validados, alineados al planteamiento estratégico	Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso / Línea estratégica	Mayo de 2019
	2.1 Realizar cierre al mapa de riesgos vigente, en caso de encontrar brechas en el ejercicio realizado	Informe de cierre	Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso	Mayo de 2019
	2.2 Validar e Identificar riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los resultados de la autoevaluación.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Johanna Paola Andrade Solano / Líderes y Gestores de proceso	Junio de 2019
	2.3 Analizar, evaluar, valorar y alinear los riesgos de corrupción a los de gestión y seguridad digital, identificados			
2.4 Documentar los controles existentes y a aplicar para evitar la materialización de los riesgos.				
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos definido, en el portal web e Intranet, para recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía y grupos de interés.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Julio de 2019
	3.2 Incorporar las sugerencias propuestas que se reciban, para fortalecer los controles definidos.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) actualizado, si aplica		Julio de 2019

	3.3	Publicar la versión final del mapa de riesgos, en el portal web.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Agosto de 2019
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar, el mapa de riesgos, validando la efectividad de los controles establecidos.	Registro con los resultados del seguimiento	Gestores de proceso	5 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*
	4.2	Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.			
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.	Seguimientos al mapa de riesgos (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Dora Alba Ortíz	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*

Nombre de la entidad: **ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.**

Sector administrativo: **Comercio, Industria y Turismo**

Departamento: **Bogotá D.C**

Municipio: **BOGOTÁ**

Orden: **Nacional**

Año vigencia: **2018**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario		Formación técnico laboral en joyería	Inscrito	Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos o personas naturales interesadas formación a nivel de técnico laboral en joyería. Como parte del proceso de admisión a los cursos se realiza proceso de aplicación de pruebas del proceso de selección de manera presencial generando costos al usuario por concepto de transporte y desplazamiento hasta la sede de Artesanías de Colombia. De igual manera el proceso de legalización de matrícula es prolongado y poco eficiente al interior de la entidad	1. Optimización de los procesos de admisión y legalización de matrícula del programa de formación técnico laboral	Menores tiempos de proceso y disminución de costos en que incurren los postulantes en estas etapas del proceso.	Administrativa	Reducción del ciclo de proceso	04/03/2018	04/03/2018	30/11/2018	Subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal / Oficina asesora de planeación e información

Version 1
31 de enero de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El progreso
es de todos

Mincomercio



Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información	1.1	Caracterizar a un grupo de artesanos y/o beneficiarios de un proyecto institucional para indentificar sus necesidades de información sobre la gestión de la Entidad "...".	Documento técnico con necesidades de información identificadas	Daniel Serrano Diciembre de 2019
	1.2	Producir y publicar a través de los canales digitales información sobre la gestión de la entidad en beneficio de los artesanos y de la actividad artesanal del país.	Contenidos publicados	Alexandra Díaz/Gestores de Procesos y proyectos Febrero-Diciembre 2019
	1.3	Capacitar a los servidores de la entidad en temas gestión y producción de información institucional, herramientas y mecanismos de participación ciudadana.	Capacitación realizada	Alexandra Díaz / Sandra Vargas Diciembre de 2019
	1.4	Establecer e implementar la ruta a seguir y formatos internos de reporte de las actividades y resultados de participación ciudadana	Formato definido Formato implementado	Alexandra Díaz/Juan Carlos Pacheco/Janneth Gonzalez / Johanna Andrade Mayo de 2019 Septiembre de 2019
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Identificar y consolidar los diferentes espacios de dialogo para la participación ciudaana.	Cronograma de espacios de dialogo publicado	Alexandra Díaz /Juan Carlos Pacheco/Janneth Gonzalez Marzo de 2019
	2.2	Ejecutar las acciones orientadas al desarrollo de los espacios de participación y dialogo ciudadano.	Cronograma y forma de participacion publicados en canales digitales	Juan Carlos Pacheco/Janneth Gonzalez Mayo a Noviembre
	2.3	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia realizada	Laura Samper / Líderes de proceso Diciembre de 2019
	2.4	Realizar las mesas de trabajo regional de acuerdo con el cronograma.	Mesas de trabajo regional realizadas	Juan Carlos Pacheco/Articuladores Regionales Diciembre de 2019

Subcomponente 3 Responsabilidad	5.1	Analizar y documentar los resultados de los ejercicios de participación de 2018 para identificar posibles mejoras a incorporar en iniciativas institucionales	Mejoras implementadas en diferentes iniciativas	Juan Carlos Pacheco / Janneth Gonzalez / Alexandra Díaz	Abril de 2019
	5.2.	Producir información sobre el avance del cronograma y compromiso adquiridos en los espacios de diálogo	Información periódica	Juan Carlos Pacheco / Janneth Gonzalez	Noviembre de 2019
	5.3	Evaluar y verificar por parte de la Oficina de Control Interno el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana	Informe de verificación	Dora Alba Ortiz	Diciembre de 2019

Version 1
31 de enero de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El progreso es de todos

Mincomercio



Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales	1.1	Establecer la estrategia institucional de servicio al ciudadano de la entidad	Documento con estrategia adoptada	Johanna Andrade	Mayo de 2019
	1.2	Constituir la oficina o equipo de Atención al ciudadano	Oficina o equipo de Atención al ciudadano constituido	Johanna Andrade / Sandra Vargas / Gestores de procesos misionales	Junio de 2019
	1.3	Optimizar la caracterización de servicios, incluyendo las actividades mínimas de acceso, de acuerdo al nuevo portafolio.	Caracterizaciones de servicios	Johanna Andrade	Junio de 2019
	1.4	Registrar y actualizar los servicios de la entidad en el SUIT	Portafolio de servicios actualizado en SUIT	Leonardo Martin	Agosto de 2019
	1.5	Optimizar los procedimientos de cara al ciudadano	Procedimientos optimizados (Creados, mejorados o eliminados)	Johanna Andrade / Leonardo Martin / Gestores de procesos	Julio de 2019
Subcomponente 2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1	Articular el MIPG y el SGC	Documentación del Modelo de Operación conforme MIPG	Johanna Andrade / Leonardo Martin	Diciembre de 2019
	2.2	Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	*Reuniones realizadas para validación de respuestas *Mejoras documentadas	Johanna Andrade / Leonardo Martin / Diego Oviedo	Noviembre de 2019
	2.3	Definir y documentar los componentes de un Modelo Integral de Servicio	Componentes documentados	Johanna Andrade	Septiembre de 2019
	3.1	Fortalecer la adherencia e implementación de los protocolos y buenas prácticas de atención al ciudadano	Actividades de socialización y validación de la implementación	Johanna Andrade	Septiembre de 2018
	3.2	Desplegar el portafolio de servicios de la entidad a los colaboradores	Socialización realizada	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Agosto de 2019
	3.3	Realizar concurso sobre conocimiento de la entidad que permita fortalecer y apropiarse los cambios en la dinámica institucional, orientados a la prestación de servicios.	Concurso sobre conocimientos de la entidad	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Septiembre de 2019

Subcomponente 3 Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.4	Realizar jornadas de inducción y reinducción con enfoque de servicio	Jornadas de inducción y reinducción	Johanna Andrade /Sandra Vargas	Diciembre de 2019
	3.5	Socializar y sensibilizar sobre la estrategia institucional de servicio al ciudadano en todos los niveles de la entidad	Socialización realizada	Johanna Andrade	Julio de 2019
	3.6	Socializar a nivel institucional y en las regiones la carta de trato digno	Socialización realizada	Johanna Andrade /Juan Carlos Pacheco /Alvaro Iván Caro	Noviembre de 2019
	3.7	Validar el cumplimiento de condiciones e insumos para el desarrollo de la labor relacionada con la operación de los canales de servicio (Presencial, telefónico y virtual)	Documento de resultados y recomendaciones de mejora	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Septiembre de 2019
Subcomponente 4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	4.1	Formular plan de accesibilidad	Plan formulado	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Agosto de 2019
	4.2	Validar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en página web de acuerdo a la NTC 5854	Requisitos en al página web implementados	Johanna Andrade /Alexandra Díaz /Medardo Castillo	Diciembre de 2019
	4.3	Socializar el Manual de Participación y Atención al ciudadano, encaminado al reconocimiento y despliegue de los canales de acceso implementados	*Socialización realizada *Medición de adherencia	Johanna Paola Andrade Solano	Agosto de 2019
Subcomponente 5 Certidumbre	5.1.	Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano	Promesa de valor publicada	Johanna Paola Andrade Solano / Alta dirección	Agosto de 2019
	5.2	Validar, optimizar e implementar mejoras a la medición del índice de satisfacción ciudadana	Medición del índice de satisfacción ciudadana	Johanna Andrade / Alexandra Díaz / Gestores procesos misionales	Diciembre de 2019
	6.1	Analizar y replantear, de ser pertinente, los atributos de servicio para adecuarlos a las preferencias y necesidades de los ciudadanos	Atributos de servicio actualizados y socializados	Johanna Andrade / Gestores de procesos / Equipo de servicio al ciudadano	Septiembre de 2019

Subcomponente 6 Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.2	Definir a través de un mapa del ciclo de servicio, la secuencia de los momentos de verdad con el ciudadano	Mapa del ciclo de servicio implementado	Johanna Andrade / Responsables de servicios	Septiembre de 2019
	6.3	Publicar, desplegar y socializar a partes interesadas el portafolio de servicios de la entidad	Portafolio de servicios socializado a partes interesadas.	Johanna Andrade / Gestores de proceso / Juan Carlos Pacheco	Diciembre de 2019

Version 1
31 DE ENERO DE 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El progreso es de todos

Mincomercio



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.	Cumplimiento en información básica	Gestores de Proceso / Funcionarios responsables de información	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Informe semestral de PQRS	Diego Oviedo	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Validar la vigencia del inventario de activos de Información, con base en los nuevos procesos y lineamientos normativos. Actualizar de ser pertinente.	Inventario de activos publicado	Alexandra Díaz / Diego Oviedo / Gestores de proceso	Agosto de 2019
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	1 Informe semestral	Diego Oviedo	*30 junio de 2019 *30 de diciembre de 2019