

Version 1
31 DE ENERO DE 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente uno
RIESGOS DE CORRUPCION

Componente dos
RACIONALIZACIÓN
SERVICIOS

Componente tres
RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente cuatro
SERVICIO AL CIUDADANO

Componente cinco
TRANSPARENCIA



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE AGOSTO	CONTROL INTERNO	
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	Política de administración de riesgos difundida. Dos espacios de difusión en el año	Johanna Paola Andrade Solano	Noviembre de 2020	Como primer espacio de difusión se ha tomado las mesas de trabajo de actualización del mapa de riesgos por procesos, en las cuales se recuerda toda la metodología y se habla de la política como aspecto No 1 a considerar en el ejercicio. En estas mesas se recuerda que es la política, quien la establece y que incluye. Por otro lado y como resultado del informe pormenorizado de control interno y propio de la mejora continua de la entidad, se ha documentado la acción de mejora orientada a actualizar la política. Posterior a la actualización se realizará la segunda socialización del año.	50 %
	1.2	Evaluar el conocimiento de la política de administración de riesgos por parte de los colaboradores de AdC	Una evaluación aplicada	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	Sobre la nueva versión que debe salir en el mes de noviembre y posterior a su socialización se validará nivel de adherencia.	0 %
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar validación, autoevaluación y/o identificación de nuevos riesgos de corrupción, bajo la metodología implementada.	Propuesta del Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso / Línea estratégica	Septiembre de 2020	Al corte los 13 procesos cuentan con la fase No. 1 del ejercicio que corresponde a la autoevaluación y actualización del DOFA. Así mismo 4 de los 13 procesos cuentan con los riesgos identificados y su análisis de causas y consecuencias. Así mismo al corte 4 (DEP, FOP y GTH) de los 13 procesos han realizado el análisis del riesgo, el análisis de controles y la valoración de riesgos, identificando las acciones para fortalecer el control	52 %
	2.2	Consolidar la propuesta de mapa de riesgos institucional.		Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso	Septiembre de 2020	Se realizará una vez sea concluida la actualización del mapa de riesgos	0 %
	2.3	Documentar los controles existentes a aplicar para evitar la materialización de los riesgos, una vez sea aprobado		Mapa de riesgos en Isolucion, con controles documentados	Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso	Octubre de 2020	Se realizará una vez sea aprobada la actualización del mapa de 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	Septiembre de 2020	Se publicará una vez se encuentre actualizado	0 %
	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	Johanna Paola Andrade Solano	Octubre de 2020	No cuenta con avance	0 %
	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	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %
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	Junio de 2020	Producto de la realización de la primera fase en la actualización del mapa de riesgos, correspondiente a la autoevaluación de riesgos, se revisaron todos los controles que fueron implementados, su eficacia y el estado actual del mismo. Se realizó la retroalimentación a cada gestor, y se tomaron las decisiones correspondientes frente a cada control. Se dejó como recomendación principal del ejercicio la importancia de realizar seguimientos periódicos a los mismos y el estar validando si en realidad aportan o no a	100 %
	4.2	Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.				Los gestores de proceso, han realizado el reporte en Isolucion de los avances a las acciones de control de riesgo, de acuerdo a los acuerdos realizados en las mesas de trabajo. Se han solicitado los cierres cuando ha correspondido.	100 %

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*	La oficina de Control interno presentó informes el 27 de mayo y el 25 de agosto, informe de monitoreo y revisión a los riesgos identificados en cada proceso. El último periodo de análisis correspondió al corte al 20 de agosto del presente año	67 %
					AVANCE SEGUIMIENTO 2		33,55 %
					CUMPLIMIENTO PLAN SEGUIMIENTO 2		138,2 %
* FECHA DE CORTE:							
Abril 30 de 2019							
Agosto 31 de 2019							
Diciembre 31 de 2019							
					AVANCE PLAN SEGUIMIENTO 2		34,41 %
					CUMPLIMIENTO PLAN SEGUIMIENTO 2		94,17 %

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: **2020**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				MONITOREO				SEGUIMIENTO 1 A 30 DE AGOSTO	CONTROL INTERNO
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	Jefe planeación	Valor esperado (%)	Valor ejecutado (%)	Desfase (%)		
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	29212	Generación de oportunidades comerciales	Inscrito	Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos participación directa en diferentes ferias y eventos, contacta a artesanos con clientes, ofrece información basada en estudios de mercado, información de tendencias, de comercializadores y de clientes potenciales. Promueve y realiza ruedas de negocios con el objetivo de acercar la oferta con la demanda y de acceder a nuevos mercados. El procedimiento de inscripción a eventos feriales, en la actualidad, debe realizarse descargando del portal, el formulario de inscripción y presentarlo con los documentos soporte.	Facilitar a los postulantes del servicio de generación de oportunidades comerciales (ferias) el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento del formulario en línea para participación en estos eventos	Disminuir los tiempos y costos en que incurren los postulantes en la primera fase del proceso.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	4/1/17	6/30/20	6/30/20	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información	No	13	0	13	Con corte al mes de agosto y de acuerdo con la información suministrada por el proceso de Gestión TICS, el estado de esta acción corresponde al mismo reportado con corte abril de 2020	0 %
															0 %	0 %		
															0 %	0 %		



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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE AGOSTO	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Información	1.1	Desplegar internamente los resultados sobre las necesidades de información de los usuarios del portal caracterizadas en el 2019.	1 Campaña digital	Alexandra Díaz	Abril de 2020	Ya fue concluida	100 %
	1.2	Desarrollar e implementar una publicación "Tablero de avance de Indicadores" en la página principal del portal.	4 Documentos de indicadores para los ciudadanos	Alexandra Díaz/Johanna Andrade	Noviembre de 2020	Se consolida y se realiza la segunda publicación en el Portal de principales indicadores de gestión con corte a Junio de 2020.	50 %
	1.3	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.	12 contenidos publicados	Alexandra Díaz	Diciembre de 2020	Del mes de Mayo a Agosto, a través de la estrategia digital se publicaron 15 notas sobre la gestión de la entidad en el portal web. Se publicaron 511 mensajes en redes sociales, 121 historias, 7 videos publicados en youtube, 4 campañas de mail marketing, 5 boletines de Artesanía 360º que incluye nota sobre la gestión. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HJMrLEiEZMsrWZLb6lrG6aVhrjv50wxV	125 %
	1.4	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social – Participación ciudadana.	1 Capacitación	Alexandra Díaz	Diciembre de 2020	El tema de participación ciudadana y control social se incorpora a la programación del plan de capacitación de la entidad, liderada por la oficina de Recursos Humanos. Adicionalmente, los líderes de las políticas de Participación y servicio al ciudadano participan del taller "estrategia de rendición de cuentas".	0 %
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Ejecutar las acciones orientadas al desarrollo de los espacios de participación y diálogo ciudadano, denominadas "mesas de trabajo regional" de acuerdo con el cronograma establecido por la entidad.	Documento con cronograma y forma de participación publicados en canales digitales	Alexandra Díaz /Juan Carlos Pacheco/Janneth González	Octubre de 2020	Desde el mes de abril, los Laboratorios de Innovación y diseño, lograron identificar a través de los líderes de las comunidades artesanales las necesidades más apremiantes y trazar acciones en el marco de la estrategia "Artesano Estamos Contigo" para apoyar a las comunidades en dos aspectos: Proveer ayudas para cubrir aspectos de mínimo vital y posteriormente establecer ayudas para la reactivación económica de las unidades productivas. El proceso de identificación de necesidades se realizó a través de procesos remotos y la elaboración de un formulario diligenciado por varias personas que hacen parte de las comunidades, constituyéndose de esta manera en un espacio de participación ciudadana para la entidad en estos momentos de crisis sanitaria por Covid 19. https://drive.google.com/drive/folders/1yMVo0tIny7wGrijJcymS-6OYRiiCN4Bi	70 %
	2.2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia realizada	Oficina asesora de planeación / Líderes de proceso	Diciembre de 2020	Se avanza en el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas y de manera permanente como se describe en la actividad 1.3 de este plan. Para noviembre se planea realizar la audiencia.	0 %
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Analizar a documentación y los resultados de los ejercicios de participación de 2019 para identificar posibles mejoras a incorporar en iniciativas institucionales.	3 Resultados y mejoras documentadas	Juan Carlos Pacheco / Janneth González / Alexandra Díaz	Abril de 2020	Se cuenta con el análisis de los resultados de la participación en la identificación de necesidades. Se Implementaron acciones y mejoras en la prestación de servicios, considerando el escenario de la Pandemia por Covid 19, lo que se puede evidenciar en las acciones realizadas en tres componentes: ayudas, fortalecimiento y generación de oportunidades comerciales.	70 %
	3.2	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 2020	No cuenta con avance	0 %

	Subcomponente 4 Rendición de cuentas en materia de paz. (Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP))	4.1	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información" a más tardar el 30 de marzo de este año bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas para el Acuerdo de Paz (SIRCAP) a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Informe individual de Rendición de Cuentas en Materia de Paz.	Camilo Valderrama	Marzo 31 de 2020	Ya fue concluida	100 %
		4.2	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad respecto de la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en cabeza de la Consejería para la Estabilización y Consolidación, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública indiquen en el marco del Sistema de Rendición de Cuentas.	Estrategia diseñada Estrategia implementada	Camilo Valderrama Alexandra Díaz Juan Carlos Pacheco	Marzo de 2020 Diciembre de 2020	Para el periodo de reporte de este informe, sobre el componente de paz y en cumplimiento de la estrategia de comunicación, se publican 56 mensajes en redes sociales. Adicionalmente, se publica en Banner en la página principal de PDET https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HJMrLEIEZMsWZLb6lrG6aVhrjv50wxV	73 %
		4.3	Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz bajo los lineamientos del SIRCAP a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Informes publicados sobre implementación de compromisos del acuerdo de paz	Camilo Valderrama Juan Carlos Pacheco	Permanente	Se da cumplimiento a la documentación de los resultados en los municipios PDET. Se publica reporte en el portal web. https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/rendicion-de-cuentas-construccion-de-paz_11965	67 %
		4.4	Diseñar e implementar espacios de diálogo nacionales y territoriales con base en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) de acuerdo con el cronograma establecido por el Sistema de Rendición de Cuentas.	1. Espacio de Diálogo	Camilo Valderrama Alexandra Díaz Juan Carlos Pacheco	Diciembre de 2020	La Entidad participa en las 16 Sesiones Institucionales PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial), en los municipios: Ataco, Patía, Ciénaga, Segovia, Necoclí, Bojayá, San Jacinto, Carmen de Bolívar, Morroa, San Onofre, Colosó, Ciénaga, Mocoa, Tumaco, Buenaventura y Milán. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HJMrLEIEZMsWZLb6lrG6aVhrjv50wxV	50 %
							AVANCE SEGUIMIENTO 2	58,72 %
							CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 2	116,28 %

Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE AGOSTO	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales	1.1	Validar y socializar la política anticorrupción	Política validada - Socialización realizada	Johanna Andrade / Alta dirección	Julio de 2020	Se realizó revisión y actualización de la política anticorrupción, lo cual se evidencia en la versión No. 2 de 22/05/2020. Esta actualización incluyó ajuste del numeral 8: "Gobierno, roles y responsabilidades", se revisó algo de redacción y se incluyó el protocolo para denuncias de actos de corrupción y conflictos de interés, como anexo de la misma. En el mes de agosto se realizó socialización a través de del correo institucional de comunicaciones internas, invitando a su consulta y dando a conocer la declaración de valor de la misma.	100 %
	1.2	Diseñar y desplegar la estrategia de conflicto de interés	1 socialización realizada	Johanna Andrade / Alta dirección	Julio de 2020	Con la coordinación de Recursos Humanos se han realizado validaciones del documento borrador con base en las guías del DAFP y la dinámica actual de la entidad. Así mismo fue revisado el código de Buen Gobierno en borrador, para alinear las directrices en el marco del mismo. En el mes de agosto se realizó la socialización de lo que es un conflicto de interés y se dio inicio a la sensibilización sobre el tema.	30 %
	1.3	Aplicar medición de adherencia políticas y estrategia	1 Evaluación aplicada	Johanna Andrade	Octubre de 2020	Se realizará una vez sea socializada la versión aprobada.	0 %
	1.4	Establecer el equipo de servicio al ciudadano y estandarizar el comité de seguimiento.	*Equipo de servicio al ciudadano constituido *Comité formalizado	Johanna Andrade	Diciembre de 2019	Teniendo en cuenta los lineamientos dados en la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, se elevó consulta al DFAP sobre el alcance, aplicación y plazos establecidos para la implementación del Art. 17 de la misma, en el cual se establece la creación de una dependencia de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas estado - ciudadano. De acuerdo a lo allí establecido el servidor público responsable de dicha dependencia, deberá ser de nivel directivo. El Dr. Fernando Segura informó a los líderes de Servicio Al Ciudadano, que se encuentran terminando de definir los términos para citar a Encuentro Transversal y estandarizar el lineamiento dado.	0 %
Subcomponente 2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1	Validar y actualizar el procedimiento de PQRSD, articulado al sistema en el que se gestiona.	Procedimiento de PQRSD actualizado	Yaneth Muñoz / Johanna Andrade	Octubre de 2020	Se ha iniciado las capacitaciones sobre manejo de la herramienta, lo que va a permitir concluir los mínimos del procedimiento alineado a esta plataforma. Se han revisado temas normativos sobre atención de PQRSD aplicables a la entidad para su inclusión en el procedimiento (atención de requerimientos a grupos étnicos, entre otros)	0 %
	2.2	Realizar capacitación sobre plataforma de gestión PQRSD	1 capacitación realizada al 100% de los funcionarios que tramitan PQRSD	Yaneth Muñoz	Octubre de 2020	Se ha iniciado las capacitaciones sobre manejo de la herramienta, se espera en octubre contar con el 100% de los funcionarios que tramitan el tema, capacitados.	0 %
	2.3	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT	Informe trimestral de PQRSD, por servicios	Yaneth Muñoz / Carolina León / Johanna Andrade	Trimestral	Se realizó reunión de validación e respuestas de PQRSD. Tiempos de respuestas, solicitudes más frecuentes entre otras. Revisando tema por tema se definió el servicio al cual aplicaba la PQRSD. Esta información fue cargada en el SUIT en el componente de datos de operación.	50 %
	2.4	Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	*4 Reuniones realizadas para validación de respuestas *Mejoras documentadas - Retroalimentación realizada	Johanna Andrade / Yaneth Muñoz / Carolina León	Trimestral	Se realizó primera reunión, previo al cierre del trimestre, con el fin de validar la información requerida para la validación e informe trimestral. Se identificaron como variables y filtros a tener en cuenta: área, tema, fecha de respuesta, tiempos de respuesta, tipo de PQRSD, comunicados de respuesta y servicio al que se vincula. No se evidenciaron oportunidades de mejora, pero se evidenció optimización de las respuestas dadas.	50 %

	2.5	Validar los canales de atención y realizar ajustes técnicos y de pertinencia - Incluye validación del funcionamiento de la línea de denuncias.	Validación de canales, documentada y mejoras implementadas.	Johanna Andrade / Sandra Vargas / Yaneth Muñoz	Diciembre de 2020	Los canales de atención en funcionamiento, teniendo en cuenta la contingencia se encuentran funcionando adecuadamente. La línea telefónica continua siendo atendida por la recepcionista desde trabajo en casa, esto incluye las llamadas entrantes por PBX y línea 01800. Los servicios del portal web (contactenos y PQRSD) se encuentran operando sin dificultad. La atención de los servicios de manera virtualizada se han estandarizado para continuar granatizando la oferta institucional aun en medio de la contingencia. Se han realizado mejoras permanentes en la atención, pero en los resultados de la atención (beneficiarios y actividades realizadas) se puede evidenciar que la atención se ha normalizado, en el nuevo normal. La línea de denuncias extensión 1090 se encuentra funcionando adecuadamente. Se han recibido dos solicitudes, ninguna de las dos relacionadas con actos de corrupción o conflictos de interés. Ambas correspondían a solicitud de información. De la primera solo se contó con una pregunta pues el ciudadano no dejó datos ni nombre para ubicarlo. El segundo mensaje estaba orientado a consultar sobre un producto de la entidad. El ciudadano dejó sus datos y así fue posible dar la atención y orientación que requería por parte de la subgerencia de Promoción.	100 %
Subcomponente 3 Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.1	Celebrar el día del servidor público (Actividad lúdica y temática de socialización y/o capacitación)	Celebración organizada	Johanna Andrade / Adriana Parra / Sandra Vargas	Julio de 2020	El día del servidor público se realizó reconocimiento a labor realizada por los servidores de la entidad, a través de un video realizado por los mismos funcionarios, destacando además los valores del código de integridad. La gerente envió un saludo de agradecimiento por la labor realizada y el compromiso evidente en el marco de la pandemia.	100 %
	3.2	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	Noviembre de 2020	Se continuó la sensibilización por medio del correo institucional sobre la cultura de la atención, con un enfoque en el portafolio de servicios y la importancia de conocer este documento	75 %
	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	Octubre de 2020	Se realizará en el marco de la reinducción.	0 %
	3.4	Realizar jornadas de inducción y reinducción con enfoque de servicio (Inclusión de contratistas)	Jornadas de inducción y reinducción	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Octubre de 2020	Se han realizado dos actividades adicionales de inducción a contratistas nuevos, a través de meet. La misma incluye un enfoque de sensibilización sobre la importancia del deber ser misional y el impacto de sus labores en la misma así como la importancia de no perder la pasión por el servicio, sin importar el proceso en el que desempeñe sus funciones.	75 %
	3.5	Socializar y sensibilizar sobre la estrategia institucional de servicio al ciudadano en todos los niveles de la entidad y en las regiones	*Socialización realizada *Medición de adherencia	Johanna Andrade / Juan Carlos Pacheco / Alvaro Iván Caro	Octubre de 2020	Se realizará en el marco de la reinducción, actividad en la cual se planeó incluir como temas principales la socialización de las iniciativas emprendidas para garantizar la prestación de los servicios y como ha sido el funcionamiento de los canales actualmente usados y los que se proyectan usar como el market Place	0 %
Subcomponente 4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	4.1	Realizar diagnóstico de funcionamiento y aplicación de protocolos en los diferentes canales	Documento diagnóstico Acciones de mejora documentadas	Johanna Andrade	Agosto de 2020	Se realizó diagnóstico de funcionamiento de los canales en funcionamiento a través de la estrategia de cliente incógnito. El enfoque del diagnóstico además de validar la aplicación del protocolo de atención fue validar el entendimiento del objetivo, alcance y responsables de los servicios. Se documentaron mejoras a implementar durante los meses que quedan del año y el primer trimestre de 2021, en espera de poder incluir el canal de atención presencial	100 %
	4.2	Establecer modelo de medición del uso de los canales de atención que incluya acceso a población con discapacidad	Modelo de medición establecido	Johanna Andrade	Octubre de 2020	La subgerencia de Desarrollo realizó prueba piloto sobre encuesta de percepción que incluye factores de atención virtual y la cual se convertirá en el modelo de medición de uso de canales. Esta herramienta fue aprobada según lo informado por la subgerente de desarrollo y se iniciará su aplicación durante el mes de septiembre en las actividades del área.	30 %
	4.3	Evaluar la posibilidad de implementar módulos de gestión virtual como mecanismo para que los ciudadanos gestionen los servicios en el territorio, de acuerdo a los resultados dados por la contingencia	Análisis de posibilidad de implementación documentado	Johanna Andrade	Octubre de 2020	Se documentarán los resultados obtenidos de la implementación de los canales virtuales como canal de atención de los servicios ofertados	0 %
	4.4	Formular y aplicar encuesta en las regiones sobre percepción en servicio al ciudadano, canales de atención, Valores del servidor público	Encuesta formulada y aplicada	Johanna Andrade / Juan Carlos Poacheco / Articuladores regionales	Noviembre de 2020	Se realizará reunión para validar la inclusión de estos temas en las encuestas de satisfacción que harán parte del modelo de medición	0 %

Subcomponente 5 Certidumbre	5.1.	Fortalecer el despliegue e implementación de herramientas (Guía, 10 pasos para comunicarse y el curso virtual) de lenguaje claro	Socializaciones realizadas	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	Se continua la socialización de tips de lenguaje claro a través de correo institucional. Se solicitó a Talento humano listado de funcionarios que faltan por realizar el curso de lenguaje claro y se enviará mail recordando la importancia y obligatoriedad de hacerlo.	75 %
	5.2	Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro	Documento traducido a Lenguaje Claro	Johanna Andrade	Octubre de 2020	Se continúan elaborando las piezas de comunicación de los diferentes canales basado en lostips, guía y pasos de lenguaje claro. Todo es validado por la asesora de comunicaciones.	75 %
	5.3	Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad	Actividad de evaluación ejecutada	Johanna Andrade	Octubre de 2020	No cuenta con avance	0 %
	5.4	Identificar interesados o posibles aliados en traducir al menos un documento para un grupo étnico en su respectiva lengua.	Aliados potenciales identificados	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	Revisado el tema en el comité institucional, la subgerencia de Desarrollo informó que en el marco de algunos programas se contaba ya con la elaboración de algunos documentos en lengua nativa. Se realizó la validación y se encontró el documento "memoria de oficio en wayuu: Wale Kerú". En la biblioteca digital también pueden evidenciarse otros documentos. Sin embargo se continúa validando la posibilidad de buscar aliados para continuar la traducción de más documentos. Es así que en el marco del Encuentro Transversal de servicio al ciudadano se elevó la consulta y el Instituto Caro y Cuervo nos suministró información del contacto clave avalado por el ministerio de cultura, con quien se validará el proceso, para validar si es posible que sea creado como aliado potencial.	80 %
	5.5	Diseñar indicadores para medir el tiempo de espera como indicador de medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad	Propuesta de indicador(es) diseñados	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %
	5.6	Establecer e implementar herramienta que permita recoger información de datos de operación, por cada servicio (No de personas atendidas por servicio)	Herramienta definida Piloto implementado	Johanna Andrade	Mayo de 2020	Tarea concluida	100 %
Subcomponente 6 Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.1	Optimizar la recolección, sistematización y análisis de información correspondiente a la percepción de satisfacción en la prestación de servicios	Herramienta de recolección implementada	Johanna Andrade / Leonardo Martin / Gestores procesos misionales	Diciembre de 2020	Parte del modelo de medición se encuentra la propuesta de encuesta de satisfacción a aplicar en la atención virtualizada. La misma de acuerdo a lo informado por la subgerencia en el comité de gerencia ya fue aprobada y será implementada durante el último trimestre. La herramienta ha sido diseñada y aprobada	80 %
Subcomponente 7 Protección de datos personales	7.1	Documentar e implementar procedimiento o guía de tratamiento de datos personales	Documento publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Octubre de 2020	Se han dado nuevos tips para proteger los datos personales entre estos el uso de la firma. Así mismo se está a la espera de que la administración defina el funcionario que ejercerá el rol de oficial de protección de datos para que concluya el tema documental.	0 %
	7.2	Incluir mensaje sobre política de protección de datos en el PBX / Optimizar libreta telefónica	Mensaje en PBX	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Mayo de 2020	Fue aprobado por la asesora de comunicaciones el libreto para la línea de denuncias. Teniendo en cuenta los ajustes del PBX, no se pueden marcar extensiones lo que no permite corroborar el funcionamiento del libreto del canal de denuncias	75 %
AVANCE SEGUIMIENTO 2							44,26 %
CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 2							122,94 %

Versión 3
16 de junio de 2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El progreso es de todos

Mincomercio



artesanías de colombia

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE AGOSTO	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Gestionar y publicar la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA.	95% de Cumplimiento en información básica	Alexandra Díaz/Funcionarios responsables de información	Permanente	Se gestiona y se publica la información correspondiente al trimestre para dar cumplimiento a la normatividad vigente.	33 %
	1.2	Mantener actualizados los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano. www.datos.gov.co	1 (uno) Conjunto de datos publicado en datos.gov.co	Alexandra Díaz/Angela Dorado	Diciembre de 2020	No cuenta con avance	0
	1.3	Determinar internamente de qué manera se puede garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1).	1 documento de implementación de la norma aplicada a los archivos descargables del portal web de la sesión transparencia.	Alexandra Díaz/Angela Dorado/Johanna Andrade	Diciembre de 2020	Se avanza en la precisión de la norma y viabilidad de aplicación en la entidad. Se solicitó a un proveedor de servicios tics, realizara la socialización de la norma y las alternativas de implementación del formato PDF/A. Se está a la espera de cotización y una nueva mesa de trabajo. A esta mesa asiste líderes de política de gobierno digital, gestión documental, transparencia y servicio al ciudadano.	30 %
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Informe trimestral de PQRS	Yaneth Muñoz	*30 junio de 2020 *30 de diciembre de 2020	Se publica el informe correspondiente al primer semestre de la PQRS. El cual concluyó lo siguiente: hasta el mes de junio de 2020, se recibieron un total de 225 PQRS, de las cuales 47 de estas se clasificaron como PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION, cada una de ellas tramitadas de manera oportuna y gestionadas mediante el sistema de gestión documental de la entidad. Del total de peticiones recibidas, el 17% corresponde a solicitudes de información. Publicación: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/canales-de-atencion-al-ciudadano_1273	50 %
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 /Yaneth Muñoz / Gestores de proceso	Agosto de 2020	Se publica el informe correspondiente al primer semestre de la PQRS. El cual concluyó lo siguiente: hasta el mes de junio de 2020, se recibieron un total de 225 PQRS, de las cuales 47 de estas se clasificaron como PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION, cada una de ellas tramitadas de manera oportuna y gestionadas mediante el sistema de gestión documental de la entidad. Del total de peticiones recibidas, el 17% corresponde a solicitudes de información. Publicación: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/canales-de-atencion-al-ciudadano_1273	50 %
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	Yaneth Muñoz	*30 junio de 2020 *30 de diciembre de 2020	Como parte del análisis de PQRS, se emitió informe sobre solicitudes de información. Se cuenta con el informe de primer semestre	50 %
AVANCE SEGUIMIENTO 2						35,50 %	
CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 2						93,42 %	