

ARTESANÍAS DE COLOMBIA OFICINA DE CONTROL

Bogotá 18 de enero de 2021



El progreso
es de todos

Gobierno
de Colombia
Mincomercio



SEGUIMIENTO AL PLAN ANICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A 30 de abril de 2020

1	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
2	Componente 2: Racionalización de trámites
3	Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO
4	Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS
5	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Noviembre de 2020	Se actualizó la política de gestión integral de riesgos, la cual fue presentada ante el CCCI, el día 10 de noviembre de 2020, en el marco del cual fue aprobada. Esta política, entre sus ajustes incluyó la inclusión del curso a seguir en caso de materialización de un riesgo, así como los niveles de aceptación, los roles y responsabilidades de las líneas de defensa, entre otros ajustes. Todo esto se encuentra alineado a la guía del DAFP para administración de riesgos y controles. Posterior a la publicación en Isolucion, la actualización realizada fue socializada por medio de correo corporativo de comunicaciones internas.
	1.2 Evaluar el conocimiento de la política de administración de riesgos por parte de los colaboradores de AdC	Una evaluación aplicada	Noviembre de 2020	En el marco de la reinducción se socializaron todas las políticas institucionales entre estas la de gestión integral del riesgo. Posterior a la reinducción se aplicó encuesta para validar el nivel de adherencia. Se contó con la participación de 25 funcionarios. En cuanto a conocimientos de la política 7 funcionario obtuvo respuesta incorrecta esto para un nivel de adherencia del 72%, de la muestra en estudio. Para 2021 se reforzarán los temas que aun se evidencian débiles y se trabajará en profundizar los nuevo temas incluidos en la versión actualizada.

1

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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)	Septiembre de 2020	Al cierre de la vigencia los 13 procesos finalizaron la fase No. 1 del ejercicio que corresponde a la autoevaluación y actualización del DOFA. Así mismo los 13 procesos cuentan con los riesgos identificados y su análisis de causas y consecuencias han realizado el análisis del riesgo, el análisis de controles y la valoración de riesgos, identificando las acciones para fortalecer el control.
	2.2 Consolidar la propuesta de mapa de riesgos institucional.		Septiembre de 2020	Concluido el ejercicio se consolida el DOFA cruzado por procesos y se consolida el mapa de riesgos de la entidad, el cual incluye los riesgos de corrupción. En total se documentaron 52 riesgos de los cuales 5 son de corrupción.
	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	Octubre de 2020	El resultado del mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, se presentó de manera general ante el comité institucional. Los controles fueron aprobados en el marco de las mesas de trabajo, pero aquellos compartidos entre procesos, fueron presentado en el comité sin ninguna novedad. Todos los riesgos de corrupción cuentan con sus acciones de control documentadas en Isolucion.

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Septiembre de 2020	Se publicó el mapa de corrupción en el portal web de la entidad. No se ha recibido retroalimentación por parte de la ciudadanía.
	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	Octubre de 2020	No se tuvo retroalimentación por parte de la ciudadanía. Por ende no fue necesario realizar ajuste.
	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	Noviembre de 2020	Se cuenta con el mapa de riesgos, incluidos los de corrupción, publicado en el portal web así: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179 Archivo: https://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/36554_mapa_riesgos_2020_2021_15122020_v2_web_16122020.pdf

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
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	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 evitar la materialización de los mismos. .
	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.
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)	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	Para el año 2020 la oficina de control interno realizó 4 seguimientos a las acciones para abordar riesgos, lo que incluyó los riesgos de corrupción: El primer informe fue presentado el 30 de marzo de 2020 El segundo informe fue presentado el 27 de mayo de 2020 El tercer informe fue presentado el 25 de agosto de 2020 El cuarto informe fue presentado el 17 de noviembre de 2020

2

Componente 2: Racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2020	
Tipo	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	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.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	1/04/2017	30/06/2020	30/06/2020	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información	Con corte al mes de diciembre se adelantó la inscripción a los eventos feriales desarrollados por la entidad de manera virtual, dada la coyuntura de la actual situación de emergencia sanitaria generada por el COVID 19. Esta gestión si bien no se realizó puntualmente a través del formulario en línea, si se realizó vía correo electrónico, facilitando así el proceso de inscripción a los participantes y disminuyendo los tiempos y costos en que incurren los postulantes en esta fase del proceso. Se solicitará dar continuidad a la activación del formulario en línea para que sea implementada en la vigencia 2021

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Abril de 2020	Se realizó el levantamiento de unas preguntas frecuentes con base en los resultados de la campaña y la tabulación de la información reportada por diferentes canales de atención.
	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	Noviembre de 2020	Se publica el tablero de indicadores y se realizaron las cuatro publicaciones. Cierre 2019, Q1, Q2 y Q3, cumpliendo el 100% de la meta.

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Subcomponente 1 Información	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	Diciembre de 2020	"Entre septiembre y diciembre de 2020 se publicó una (1) noticia acerca de la gestión realizada por Artesanías de Colombia en beneficio de familias artesanas. Para un total de 16 notas durante 2020. Igualmente, se crearon 20 mensajes nuevos y específicos sobre la gestión de la entidad en el marco de la emergencia sanitaria, se hicieron 191 publicaciones en redes sociales: Facebook: 3, Instagram: 3, Twitter: 185 y 6 historias: Facebook 3 e Instagram: 3. Detalle de las notas: https://drive.google.com/file/d/1WjiRLWyEWfBOMNgir4_loz7rSjGi4aEu/view?usp=sharing Detalle de los mensajes: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RkNthjhrggAD1fA8Owh50M9JLryxajagP-0typFqFtM/edit?usp=sharing "

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Subcomponente 1 Información	1.4 Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social – Participación ciudadana.	1 Capacitación	Diciembre de 2020	<p>Para la vigencia se da alcance con el grupo de valor "colaboradores", es así que el líder de política dio inicio al diplomado en Participación ciudadana; Se cuenta con la participación de dos funcionarios en el taller "estrategia de rendición de cuentas", el cual sirvió para ajustar la estrategia de rendición de cuentas y exponer ante comité de gerencia las novedades normativas, tomando decisiones de gran impacto para el cumplimiento de las metas de esta política al interior de la entidad. Esto implica un alcance a uno de los grupos de valor que son los funcionarios, especialmente líderes de dos políticas y el despliegue a Comité de Gerencia. Así mismo el líder de política de servicio al ciudadano tomó el curso de "Responsabilidad empresarial y DDHH" con la ESAP, en el cual fue incluido el tema de participación y rendición de cuentas como parte del compromiso con la ciudadanía en el marco de buen gobierno corporativo. Teniendo en cuenta que es fue lo incluido en el plan de capacitación para la vigencia y era la meta del año, de acuerdo a recomendación FURAG se da cumplimiento al 100%..</p>

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Octubre de 2020	Se realizaron los Encuentros Regionales planeados, durante el mes de noviembre, y la Sugerencia de Desarrollo entregó las presentaciones realizadas y los diferentes resultados. Se realizará una unificación de las conclusiones de dichos encuentros como insumo para la planeación 2021. Detalle: https://drive.google.com/drive/folders/14ngkD5C0uijmohS6WP9jOuzwpYoG5C4W?usp=sharing
	2.2 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia realizada	Diciembre de 2020	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas era la tarea inicial, la cual fue reemplazada por la actividad como vamos. La audiencia como tal, teniendo en cuenta la estrategia de rendición de cuentas fue reemplazada por los encuentros regionales, siendo mucho más específicos en la explicación de los resultados nacionales y regionales. Esto fue aprobado en comité de gerencia (ver control de cambios de este plan) En cuanto al "Como vamos" se realizó el evento en línea, el día 11 de noviembre de 2020. Igualmente, el informe de rendición de cuentas 2020: https://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/35876_info_rdc_2020_v1_14102020_v1.pdf https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B_vGXH5bSGX8zPakSDN0Tux2MzbEPP5R2EzDrjHFA0w/edit?usp=sharing

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Abril de 2020	Como resultado del ejercicio de participación ciudadana realizada con los beneficiarios del proyecto conocido como "20 comunidades" se realizaron ajustes en cuanto a la incorporación de contenido de formación digital en las capacitaciones para los artesanos durante el año y como parte de la estrategia "Artesano estamos Contigo". Por su parte, como resultado de las Mesas Regionales realizadas por la Subgerencia de Desarrollo, esta incorpora e su ejecución de proyectos varios iniciativas expuesta en estos espacios: 1 priorización de los municipios beneficiarios 2. Mejoramiento de la estructura de los componentes de desarrollo, una destacada, fue el establecimiento de un equipo de desarrollo humano que atendiera esta necesidad sentida de los artesanos.
	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	Diciembre de 2020	La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas.

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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.	Marzo 31 de 2020	""Se realiza publicación del informe. Detalle de publicación: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/rendicion-de-cuentas-construccion-de-paz_11965 ""
	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	Marzo de 2020 Diciembre de 2020	Se actualizó la publicación de rendición de cuentas, construcción de paz en el portal web, con el informe de actividades en los Municipios PEDT de enero a octubre 2020. Detalle en: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/rendicion-de-cuentas-construccion-de-paz_11965 La "Franja Paz" se mantuvo dentro de la programación semanal de mensajes en Twitter, hasta completar 60 mensajes publicados entre octubre y diciembre. Detalle en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RkNthjhriggAD1fA8Owh50M9JLryxajagP-0typFqFtM/edit?usp=sharing .

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Subcomponente 4 Rendición de cuentas en materia de paz. (Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP))	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	Permanente	De manera permanente se realiza la documentación de los avances de las actividades ejecutadas en el marco de implementación de acuerdo de Paz de los Municipios PDET e Iniciativas PATR. El informe actualizado a Noviembre de 2020 se encuentra publicado en el portal web.
	4.4 Fortalecer la entrega de información correspondiente a los avances en el marco del Acuerdo de Paz, en los espacios de diálogo establecidos en la entidad.	1. Espacio de Diálogo	Diciembre de 2020	"Durante todo el periodo, se actualizó la publicación "Rendición de Cuentas. Construcción de Paz" en el portal web, llevando un registro detallado de cada actividad desde enero del 2020. El último avance entregado por la Subgerencia de Desarrollo y publicado en el sitio web, es el comunicado de noviembre de 2020. Adicionalmente, en el marco de los Encuentros Regionales se entregó información sobre el avances de la actividades en los municipios PDET. Detalle del comunicado: https://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/36509_comunicado_construccion_de_paz_23_al_27_nov.pdf "

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Subcomponente 1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales	1.1	Validar y socializar la política anticorrupción	Política validada - Socialización realizada	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..
	1.2	Diseñar y desplegar la estrategia de conflicto de interés	1 socialización realizada	Julio de 2020	Se realizó la validación de la normatividad vigente y el alcance y manejo de la misma en otras entidades, con pares que lideran la política. Desde la OAPI se realizó la validación de todo el documento, se ajustó y se alineó a lo establecido en la guía de conflicto de interés, del DAFP. Como parte del documento se cuenta con el procedimiento a seguir para declarar en conflicto de interés y para denunciar una situación de este tipo.
	1.3	Aplicar medición de adherencia políticas y estrategia	1 Evaluación aplicada	Octubre de 2020	En el marco de la reinducción se socializaron las políticas institucionales y como tema específico en el marco de integridad, todo lo correspondiente al conflicto de interés. Así mismo se realizó un enfoque al portafolio de servicios. Posterior a la reinducción se aplicó encuesta para validar el nivel de adherencia. Se contó con la participación de 25 funcionarios. En cuanto a conocimientos de la política y temas de conflicto de interés 1 funcionario obtuvo respuesta incorrecta esto para un nivel de adherencia del 96%, de la muestra en estudio.
	1.4	Establecer el equipo de servicio al ciudadano y estandarizar el comité de seguimiento.	*Equipo de servicio al ciudadano constituido *Comité formalizado	Diciembre de 2019	Teniendo en cuenta la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, se elevó consulta al DAFP sobre el alcance, aplicación y plazos establecidos para la implementación del Art. 17, 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 organizó capacitación sobre esta ley y demás normatividad anti trámites y fue explicado el alcance de la misma. Efectivamente la ley nos aplica. En este orden de ideas y con la claridad del Art. en mención se llevó propuesta a comité institucional de gestión y desempeño, de reajustar las funciones de la OAPI.

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
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	Octubre de 2020	Se realizaron las capacitaciones sobre manejo de la herramienta, lo que ha permitido concluir algunos ítems 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) así mismo se realizaron reuniones con el articulador del DAFP en SAC, para aclarar temas de términos de respuestas y otros. El procedimiento fue aprobado y cuenta con la versión 12 el 16 de diciembre de 2020.
	2.2	Realizar capacitación sobre plataforma de gestión PQRSD	1 capacitación realizada al 100% de los funcionarios que tramitan PQRSD	Octubre de 2020	Desde el 22 de julio de 2020, se están llevando a cabo las capacitaciones del sistema SGD – SADE según el cronograma definido. En él se encuentra el correspondiente al Flujo Documental para el trámite al interior de la entidad de las Pqrs, actualmente se está en la etapa de acompañamiento a los grupos de trabajo para la correcta puesta en marcha.
	2.3	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT	Informe trimestral de PQRSD, por servicios	Trimestral	Se realizó reunión de validación de 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. Último reporte de acuerdo a lo programado correspondió al cierre de Q3.

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Subcomponente 2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.4 Validar y retroalimentar sobre al eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	*4 Reuniones realizadas para validación de respuestas *Mejoras documentadas - Retroalimentación realizada	Trimestral	Se realizaron las reuniones programadas para la vigencia con el equipo de administradores de PQRSD se revisó: área, tema, fechas de respuesta, tiempos de respuesta, tipo de PQRSD, comunicados de respuesta y servicio al que se vincula. En la validación a Q3, no se evidenciaron oportunidades de mejora a documentar, pero se evidenció optimización de las respuestas dadas y seguimiento a las respuestas dadas frente a compromisos adquiridos en las mismas. Fue enviado mail de retroalimentación a las áreas correspondientes.
	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.	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 (contáctenos y PQRSD) se encuentran operando sin dificultad. La atención de los servicios de manera virtualizada se han estandarizado para continuar garantizando 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 estandarizado, 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.

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
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	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.
	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	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
	3.3	Realizar concurso sobre conocimiento de la entidad que permita fortalecer y apropiar los cambios en la dinámica institucional, orientados a la prestación de servicios.	Concurso sobre conocimientos de la entidad	Octubre de 2020	Se realizó en el marco de la reinducción. Para la vigencia y teniendo en cuenta la no presencialidad, con el apoyo de COMPENSAR se realizó la reinducción. La misma contó con una metodología de aprendizaje a partir del juego. Lúdicas que buscaron realizar validación de conocimientos sobre la entidad, ampliar información y premiar a los ganadores.
	3.4	Realizar jornadas de inducción y reinducción con enfoque de servicio (Inclusión de contratistas)	Jornadas de inducción y reinducción	Octubre de 2020	Se han realizado tres 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 mismas así como la importancia de no perder la pasión por el servicio, sin importar el proceso en el que desempeñe sus funciones. De acuerdo a lo informado por Talento Humano, las jornadas de inducción planeadas ya concluyen. Si se hace necesaria alguna adicional se participará en ella
	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	Octubre de 2020	Para la vigencia las actividades de inducción y reinducción se realizaron con enfoque en servicios, dando lineamientos transversales basados en la estrategia de SAC. Esto incluye: Socialización del portafolio de servicios, protocolos de atención y sensibilización sobre temas de atención incluyente y la importancia de ser servidor público. Así mismo como parte del plan de comunicaciones del MIPG especialmente de la política de SAC semanalmente se incluyeron tips de servicio, protocolo de atención, carta de trato digno, atención incluyente, portafolio y ciclo de servicios, es decir todos los componentes de la estrategia de SAC

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
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	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 evidenciaron algunas mejoras a implementar durante el primer trimestre de 2021.
	4.2	Establecer modelo de medición del uso de los canales de atención que incluya acceso a población con discapacidad	Modelo de medición establecido	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 iniciaría su aplicación durante 2021, posterior a unos ajustes a realizar según la metodología usada en cada programa; esto como resultado de la aplicación de la prueba piloto. El modelo ya queda constituido.
	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	Octubre de 2020	Derivado de la contingencia por la pandemia, fue necesario implementar canales de atención remota; logrando con su implementación una cobertura incluso mayor a la esperada y la continuidad en la prestación de los servicios. El módulo de gestión virtual más importante y con el cual la entidad continuará es el Market Place. Se ha realizado una inversión para lograr su implementación y a través de este se realizó feria artesanal en diciembre y se gestionará como parte de los espacios de la entidad en el marco de la estrategia de generación de oportunidades comerciales
	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	Noviembre de 2020	En las mesas regionales realizadas en el mes de noviembre se aplicaron encuestas sobre percepción de valores y en algunas sobre expectativas y necesidades. Así mismo el ejercicio de diálogo logró recoger retroalimentación sobre percepción en la atención, servicios y canales. Las encuestas de valores son analizadas por el líder la política de integridad, las de expectativas hacen parte de los insumos para la revisión de iniciativas en la formulación del plan de acción 2021

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Noviembre de 2020	Con el fin de suplir la necesidad de mantener informados a los funcionarios en estos temas y fortalecer estas competencias; en el marco del plan de comunicación de la política de Servicio al Ciudadano, se continuó la socialización de tips de lenguaje claro a través de correo institucional.
	5.2. Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro	Documento traducido a Lenguaje Claro	Octubre de 2020	Adicional a la validación por parte de la asesora de comunicaciones de las piezas de comunicación, bajo los lineamientos de lenguaje claro, se llevó a cabo la traducción de la carta de trato digno. Esta fue validada por El señor Harold Velandia líder Nacional de la estrategia de Lenguaje Claro del DNP. Con el fin de hacer participativa esta traducción y como medio para validar el nivel de adherencia en este tema, se llevó a cabo el concurso sobre lenguaje claro, en el cual se llevaron a cabo 3 grandes actividades, las primeras basadas en conceptos claves y una tercera la propuesta de traducción de la carta a lenguaje claro. Todas fueron presentadas al líder y se eligieron las dos mejores. Al final fue recibida retroalimentación de ajustes y se publicó la nueva versión de este documento en el portal web. Los dos ganadores recibieron su premio e su casa.
	5.3. Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad	Actividad de evaluación ejecutada	Octubre de 2020	Tarea rezagada para 2021. Se realizará sobre la carta de trato digno.

4

Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Subcomponente 5 Certidumbre	5.4 Identificar interesados o posibles aliados en traducir al menos un documentos para un grupo étnico en su respectiva lengua.	Aliados potenciales identificados	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 al 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 continua validando la posibilidad de buscar aliados para continuar la traducción e mas 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 suministro listado de traductores, avalado por el Ministerio de Cultura, se realizó investigación con algunos de ellos, que contestaron nuestro requerimiento y se cuenta con 2 cotizaciones, las cuales serán tenidas en cuenta en el anteproyecto de presupuesto para 2021. Para la vigencia fue cumplida la primera fase de esta tarea.
	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	Noviembre de 2020	Se ha realizado la validación del manual de participación de ferias, y se valida que todos ya cuentan con los cronogramas establecidos para cada fase y se cumplen de acuerdo a lo establecido allí. Así mismo, y como se describe en los ciclos de servicio. Así mismo se ha validado con Iso demás servicios del portafolio, y de acuerdo a los ciclos definidos se está dando cumplimiento en los tiempo de atención; aun durante la pandemia. Pro primera vez se realiza convocatoria abierta a nivel nacional para Iso proyectos de inversión, la cual tuvo grana acogida, la misa estableció tiempos, conforme el ciclo.
	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	Mayo de 2020	Fue diseñado el formato de reporte de beneficiarios FOR-FOP-070. El mismo incluye por cada beneficiario servicio en el que se atiende y demás datos de operación. Se encuentra en funcionamiento y producto del mismo se ha mejorado la validación de Numero de beneficiarios y demás datos importantes relacionados con los mismos.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	Diciembre 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 iniciaría su aplicación durante 2021, posterior a unos ajustes a realizar según la metodología usada en cada programa; esto como resultado de la aplicación de la prueba piloto. El modelo ya queda constituido.
Subcomponente 7 Protección de datos personales	7.1	Documentar e implementar procedimiento o guía de tratamiento de datos personales	Documento publicado	Octubre de 2020	Se han dado nuevos tips para proteger los datos personales entre estos el uso de la firma. Con el fin de articular la política con el nuevo tema de e-commerce a implementar en la entidad, se expide nueva versión de la misma, la cual incluye el paso a paso (procedimiento) de como el ciudadano debe solicitar información y como la entidad debe solicitar los datos. 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 continúe el tema documental y demás acciones que se requieran, conforme la normatividad lo exige
	7.3	Incluir mensaje sobre política de protección de datos en el PBX / Optimizar libreto telefónico	Mensaje en PBX	Mayo de 2020	Fue aprobado por la asesora de comunicaciones el libreto para la línea de denuncias. Se han realizado pruebas y está funcionando adecuadamente. Se actualizó la información de la misma en el portal y se han recibido dos mensajes pero ninguno relacionado con denuncias.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
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	Permanente	Durante el cuarto trimestre se publicaron los documentos para cumplir con la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA.
	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	Diciembre de 2020	"Se crea la publicación ""Datos Abiertos"" en el portal web. Detalle: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/datos-abiertos_14452 "
	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.	Diciembre de 2020	Se definió como alcance para la vigencia el que el área encargada de PQRS y de Ventanilla única continúe el envío de los archivos en formato PDF, los cuales son cargados al portal web en la publicación "Canales de Atención al Ciudadano", garantizando la accesibilidad a los mismos.

5

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 DE DICIEMBRE DE 2020
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	*30 junio de 2020 *30 de diciembre de 2020	"Se cumple con los plazos y fechas de radicación de PQRS, de acuerdo con el informe cierre de diciembre, remitido por la coordinación administrativa al área de planeación, el cual soporta lo siguiente: No. PQRS resueltas oportunamente/ No. PQRS radicadas = 521/520 =99,80%.Nota: El indicador es acumulado de los meses enero a diciembre, se debe tener en cuenta que con corte diciembre se radicaron 29 PQRS de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 18 PQRS, y están pendientes por tramitar 12, de igual manera a la fecha aún faltan por responder 4 PQRS, por lo anterior son 16 PQRS en estado PENDIENTE por responder. Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 505 PQRS que se encuentran en estado CERRADO con corte a 31 de Diciembre de 2020."
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	Agosto de 2020	Se publicó la Matriz de Activos de Información Institucional y se sube al portal de datos abiertos. Detalle: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/inventario-activos-de-informacion_5461 "
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	*30 junio de 2020 *30 de diciembre de 2020	Se publica en la sección Participación Ciudadana el último informe recibido de solicitudes de información. Detalle: https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/canales-de-atencion-al-ciudadano_1273

Resumen:

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano presenta avance y cumplimiento final del 84,07%

Componente	DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES	% DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO
1	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	100,00%
2	Componente 2: Racionalización de trámites	50,0%
3	Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO	102,75%
4	Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	92,59%
5	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	75,00%
Promedio		84,07%

“Piensa bonito, habla bonito,
teje bonito...”

Hugo Jamioy, etnia Kamëntsá

¡GRACIAS!



El progreso
es de todos

Gobierno
de Colombia
Mincomercio

