

Version 1  
31 DE ENERO DE 2019

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

 GOBIERNO DE COLOMBIA



Componente uno  
RIESGOS DE CORRUPCION

Componente dos  
RACIONALIZACIÓN  
SERVICIOS

Componente tres  
RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente cuatro  
SERVICIO AL CIUDADANO

Componente cinco  
TRANSPARENCIA

Versión 2  
25 marzo 2021

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA		AVANCE 30 DE ABRIL							
						CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	ESTIMADO	RESULTADO	CONTROL INTERNO		
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socializar la política de administración y gestión del riesgo con todos los procesos	Socialización realizada	Profesional OAPI	Mayo de 2021	El 12 de abril fue socializada la política de gestión integral de riesgos, a través de mail corporativo. Así mismo en la inducción se da a conocer lineamientos generales de la misma, cuando se habla de cada política institucional.	100 %	8 %	0 %	8 %	100 %			
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar los riesgos existentes y actualizarlos, de ser pertinente, de acuerdo con la metodología.	*Reunión de revisión realizada, por área *Riesgos actualizados según corresponda	Profesional OAPI / Gestores de proceso / Línea estratégica	Septiembre de 2021	No cuenta con avance. Aunque fue actualizado el mapa con la inclusión de riesgos financieros y los de TICS	0 %	18 %	0 %	0 %	0 %			
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1 Divulgar el mapa de riesgos con los colaboradores de las áreas y con la ciudadanía	Socialización realizada	Profesional OAPI	Agosto de 2021 Diciembre de 2021	Se realizó actualización del mapa en el mes de febrero - marzo, incluyendo riesgos financieros y sus controles. Así mismo se validaron y actualizaron los riesgos de TICS. Este ajuste fue incluido en Isolución y socializado a través de Correo interno (9 de abril) y el portal web.	50 %	5 %	3 %	3 %	50 %			
	3.2 Sensibilizar a los funcionarios, sobre los riesgos de corrupción	Sensibilización realizada	Profesional OAPI		Fue realizada la socialización de la política Anticorrupción, el 26 de febrero, a través de mail corporativo de comunicaciones internas. La misma incluye que son riesgos de corrupción y algunos de ellos, así mismo incluye la importancia de documentar y hacer seguimiento a los riesgos de corrupción una vez se identifiquen.	50 %	9 %	0 %	5 %	50 %			
	3.3 Sensibilizar en los procesos, los controles que han sido documentados.				Fue enviado a los líderes y gestores de procesos un seguimiento a todos los controles de riesgos documentados. En el mail se sensibilizó sobre la importancia de su cumplimiento de manera oportuna. El informe cuenta con una semaforización, acorde a las fechas de cierre de cada control de riesgos. Este informe tuvo dos cortes, uno preventivo (iniciando el mes de marzo) y otro más correctivo (finalizando el mes) pues hubo tareas que se alcanzaron a dejar vencer. Se sensibiliza a los gestores sobre la importancia y responsabilidad de su rol, frente a la implementación de controles orientados a evitar la materialización de riesgos. Gracias a este seguimiento varios procesos reazalaron sus seguimientos, pidieron asesoría e incluso solicitaron cierre de sus acciones.	50 %	10 %	5 %	5 %	50 %			
	3.4 Ejecutar actividades de sensibilización sobre el régimen disciplinario y el Conflicto de Intereses				Sensibilización realizada	OCI Coordinador de RRHF	Agosto de 2021	No cuenta con avance	0 %	18 %	0 %	0 %	0 %
	3.5 Publicar el mapa de riesgos actualizado, en el portal y en Isolución				Mapa de riesgos institucional actualizado, según corresponda (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) publicado	Profesional OAPI	Agosto de 2021 Diciembre de 2021	No cuenta con avance. Sin embargo en el mes de enero fue revisado el mapa de riesgos concluido en el mes de noviembre de 2020, y fueron documentados unos nuevos riesgos del proceso de gestión TICS y de Gestión Administrativa y Financiera. El mapa de riesgos en Isolución fue actualizado durante Q1. Su publicación y socialización fue reazalada en el mes de abril (9 de abril)	50 %	9 %	0 %	5 %	50 %
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1 Monitorear el mapa de riesgos de corrupción validando la efectividad de los controles establecidos			Dos documentos de seguimiento al Mapa de Riesgos (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Profesional OAPI Gestores de Procesos	Junio de 2021 Septiembre de 2021	Fue enviado a los líderes y gestores de procesos un seguimiento a todos los controles de riesgos documentados. En el mail se sensibilizó sobre la importancia de su cumplimiento de manera oportuna. El informe cuenta con una semaforización, acorde a las fechas de cierre de cada control de riesgos. Este informe tuvo dos cortes, uno preventivo (iniciando el mes de marzo) y otro más correctivo (finalizando el mes) pues hubo tareas que se alcanzaron a dejar vencer. Se sensibiliza a los gestores sobre la importancia y responsabilidad de su rol, frente a la implementación de controles orientados a evitar la materialización de riesgos. Gracias a este seguimiento varios procesos reazalaron sus seguimientos, pidieron asesoría e incluso solicitaron cierre de sus acciones.	50 %	9 %	5 %	5 %	50 %	
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.	Seguimientos al mapa de riesgos (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Jefe OCI	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	El 19 de febrero fue presentado informe de monitoreo y revisión a los riesgos identificados en cada proceso, abarcando el periodo del 14 de noviembre de 2020 al 15 de febrero de 2021. Se presenta informe el 29 de abril de 2021 con corte al 28 de abril de 2021.	33 %	14 %	5 %	5 %	33 %			
* FECHA DE CORTE: Abril 30 de 2019 Aosto 31 de 2019						<b>AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>	<b>100 %</b>	<b>17 %</b>	<b>34 %</b>				

Diciembre 31 de 2019						<b>CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1</b>		<b>202,3 %</b>		
<b>Control de cambios</b>	Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2: Fue ajustado el componente de Servicio al ciudadano teniendo en cuenta los avances evidenciados en el diligenciamiento del FURAG y las prioridades por ejecutar, allí identificadas. Se ajustan las fechas de cumplimiento de acciones de componente riesgos, teniendo en cuenta las prioridades del MIPG y otras políticas.									
						<b>AVANCE PLAN SEGUIMIENTO 1</b>		<b>20,6 %</b>		
						<b>CUMPLIMIENTO PLAN SEGUIMIENTO 1</b>		<b>101,1 %</b>		

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				AVANCE 30 DE ABRIL					
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	A c c	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable	CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	ESTIMADO	RESULTADO	CONTROL INTERNO
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 esta fase del proceso.	Tecnologica		42826	44560	44560	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información - Proceso Gestión TICs	Se establece implementar la funcionalidad de diligenciamiento en línea en la presente vigencia y de manera alterna se realizará el proceso de inscripción a través de correo electrónico. Con corte al mes de abril/ 21 se adelanta el proceso de convocatoria a eventos a través de correo electrónico.	0 %	50 %	6 %	0 %	0 %
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	22778	Asesoría y asistencia técnica	Inscrito	Como parte del proceso de ejecución de programas desarrollado por la unidad de formación de la entidad, los postulantes deben realizar diferentes actividades para el proceso de admisión a los programas impartidos por la entidad de manera presencial, por lo que se pretende optimizar el método y número de pasos a realizar	Reducción del número de pasos a realizar por parte de los postulantes a los programas y la forma de realización (Presencial/Virtual)	Reducción de los tiempos y costos en que incurren los postulantes a los programas de formación	Reducción de pasos o procedimientos internos		43922	44377	44377	Subgerencia de Desarrollo y fortalecimiento de la cadena de valor del sector artesanal	Para la vigencia 2021 todas las etapas del proceso de ejecución de los programas de formación se adelantarán de manera virtual, logrando de esta forma la reducción de costos al aspirante por desplazamientos, impresión o copias para entrega de documentos o realización de entrevistas, las cuales se adelantaran de manera virtual.	0 %	50 %	17 %	0 %	0 %
													<b>AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>		<b>100 %</b>	<b>22 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
													<b>CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1</b>		<b>0 %</b>			
* FECHA DE CORTE: Abril 30 de 2021 Agosto 31 de 2021 Diciembre 31 de 2021																		
<b>Control de cambios</b>	Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2: Fue ajustado el componente de Servicio al ciudadano teniendo en cuenta los avances evidenciados en el diligenciamiento del FURAG y las prioridades por ejecutar, allí identificadas																	
<b>Versión 2</b> 25 marzo 2021																		

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE ABRIL						
					CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	ESTIMADO	RESULTADO	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Información	1.1	Producir y publicar información sobre la gestión de Artesanías de Colombia alineado con las metas de la planeación estratégica, en sus canales digitales.	3 notas / reportes sobre la gestión de AdC publicados en Portal / Informe de Publicaciones en redes	Profesional de gestión - SIART Profesional OAPI	Abril, Julio, Octubre	Durante el primer trimestre de 2021, se publicó una (1) noticia referente a la gestión de Artesanías de Colombia y su principal escenario de participación, los Encuentros Regionales realizados en 2020: <a href="https://bit.ly/30QVqKs">https://bit.ly/30QVqKs</a> , los cuales tuvieron una franja de publicación en Twitter diaria, sumando 62 mensajes publicados Twitter y Facebook partir de los informes para los talleres Construye País, <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RkNthjrrggAD1fA8Qwh50M9JLryxajagP-0typFqFIM/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RkNthjrrggAD1fA8Qwh50M9JLryxajagP-0typFqFIM/edit?usp=sharing</a> De ellos, 20 mensajes se han publicado durante el primer trimestre del año, acerca de la gestión en los departamentos de Antioquia y Atlántico.	33,0 %	10,0 %	3,3 %	3,3 %	33,0 %
	1.2	Fortalecer el conocimiento entre los funcionarios de la entidad sobre el concepto de participación ciudadana a través de su vinculación en eventos de capacitación ofrecidos por la Función Pública y otras.	Eventos de capacitación	Profesional de gestión - SIART Profesional de gestión - RRHF (Ruta del crecimiento)	Noviembre	Se participa en la charla de la Función Pública: Participación Ciudadana en ciclo de la Administración Pública.	10,0 %	5,0 %	0,0 %	0,5 %	0,5 %
	1.3	Desarrollar una estrategia de promoción y divulgación del concepto de participación ciudadana con el grupos de valor registrados en el Sistema de Información para la Artesanía	Estrategia implementada	Profesional de gestión - SIART	Marzo, Noviembre	Con el fin de realizar una primera aproximación al ejercicio de participación ciudadana por parte de los usuarios registrados en el Sistema de Información para la Artesanía, y así definir mucho mejor una estrategia de promoción y divulgación del concepto de participación ciudadana, se invitó a la ciudadanía a participar en el foro "¿Qué opina del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021?" a través de una campaña de e-mail marketing enviada en febrero 16 de 2021: <a href="https://mailchi.mp/artesaniadecolombia/tu-opinion-siempre-cuenta">https://mailchi.mp/artesaniadecolombia/tu-opinion-siempre-cuenta</a> y a través del portal web: <a href="https://artesaniadecolombia.com.co/Portal/AC/Foro/Foro.jsf?idForo=543">https://artesaniadecolombia.com.co/Portal/AC/Foro/Foro.jsf?idForo=543</a> . Se diseñó la siguiente campaña general sobre la estrategia de participación. <a href="https://us2.campaign-archive.com/?u=65ac2d316555ca1480d24a3c8&amp;id=0af3ae54d6">https://us2.campaign-archive.com/?u=65ac2d316555ca1480d24a3c8&amp;id=0af3ae54d6</a>	50,0 %	5,0 %	2,5 %	2,5 %	2,5 %
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Ejecutar las acciones orientadas al desarrollo de los espacios de participación y diálogo ciudadano, denominadas "Encuentros Regionales" de acuerdo con el cronograma establecido por la entidad.	Encuentros Regionales realizados	Profesional de gestión - SIART / Especialista proyectos S. Desarrollo (Laboratorios) / Coordinadora operativa de la S. Promoción	Noviembre	No cuenta con avance	0,0 %	40,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	2.2	Identificar posibles mecanismos de control social o veeduría ciudadana, en la ejecución de proyectos y programas	Documento con mecanismos identificados	Profesional de gestión - SIART / Especialista proyectos S. Desarrollo (Laboratorios) / Coordinadora operativa de la S. Promoción	Julio	No cuenta con avance	0,0 %	5,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	2.3	Realizar el evento "Cómo Vamos" como espacio de rendición de cuentas dirigido a los funcionarios y contratistas	Evento realizado	Asesor de comunicaciones	Noviembre	No cuenta con avance	0,0 %	20,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	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	Oficina de Control Interno	Diciembre	No cuenta con avance	0,0 %	1,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	3.2	Definir el mecanismo para hacer seguimiento a los resultados de la participación en los espacios de diálogo	Mecanismo definido	Profesional de gestión - SIART Profesional de gestión - Calidad Profesional - Calidad	Junio	No cuenta con avance	0,0 %	4,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subcomponente 4 Rendición de cuentas en materia de paz. (Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP))	4.1	Fortalecer la entrega de información correspondiente a los avances en el marco del Acuerdo de Paz, según los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP)	Informe individual de Rendición de Cuentas en Materia de Paz.	Profesional S. Desarrollo - Estabilización paz	Abril	Se publicó en el Portal el "Informe de Rendición de Cuentas- SIRCAP 2020. <a href="https://bit.ly/2QigVSG">https://bit.ly/2QigVSG</a>	100,0 %	5,0 %	5,0 %	5,0 %	5,0 %
	4.2	Fortalecer la estrategia de divulgación de los avances de la gestión en los municipios PDET en el marco del plan de Estabilización para la paz, mediante la publicación de información y avances de la gestión en los canales digitales de la entidad.	Informe de Publicaciones realizadas	Profesional S. Desarrollo - Estabilización paz Profesional de gestión - SIART / Especialista proyectos S. Desarrollo (Laboratorios)	Abril, Julio, Octubre	Se prepara una parrilla de 12 mensajes y contenidos para publicar en las redes a partir de los resultados incluidos en el "Informe de Rendición de Cuentas-SIRCAP 2020.	33,0 %	5,0 %	1,7 %	1,7 %	1,7 %
					<b>AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>		<b>100 %</b>	<b>12 %</b>	<b>13,0 %</b>		
					<b>CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1</b>		<b>103,6 %</b>				
* FECHA DE CORTE: Abril 30 de 2019 Agosto 31 de 2019 Diciembre 31 de 2019											
Control de cambios					Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2: Fue ajustado el componente de Servicio al ciudadano teniendo en cuenta los avances evidenciados en el diligenciamiento del FURAG y las prioridades						

	Control de cambios	por ejecutar, allí identificadas									
--	--------------------	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Componente 4: Servicio al Ciudadano  
GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE ABRIL						
					CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	ESTIMADO	RESULTADO	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Revisar la información documentada de los procesos relacionada con la atención al ciudadano	Información documentada revisada	Profesional Calidad OAPI Profesional gestión Calidad OAPI Gestores de procesos	Septiembre de 2021	Fue revisada y publicada en el portal web la política de garantías. Fue actualizado el procedimiento de ventas OnLine e incluidos los anexos de manejo de cookies y términos y condiciones del marketplace. Así mismo fueron actualizados los formatos de listado asistencia atención beneficiarios. Se realizó mesa de trabajo con responsables de información institucional y se inició proceso de estandarización de la recolección de la información de beneficiarios, para todos los procesos misionales. Todo será consolidado por el SIEAA en pro de la mejora de recolección de información y reportes de la misma. Así mismo se consolidó un listado de toda la información documentada que hace parte de los procesos misionales relacionados directamente con la atención a clientes y beneficiarios. Se continuará seguimiento	20 %	3 %	0,6 %	0,6 %	20,0 %
	1.2	Identificar factores asociados a la atención del ciudadano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales	Documento con factores identificados	Profesional OAPI Calidad Profesional gestión OAPI Calidad Profesional gestión OAPI- SIART Especialista de proyectos OAPI - Planeación Lider de la dependencia de relacionamiento con el ciudadano	Diciembre de 2021	Se inicia la validación con el análisis trimestral de PQRS. En primer informe se revisaron las quejas y los reclamos durante este periodo de tiempo. Se evidenciaron mejoras orientadas al seguimiento de las respuestas dadas. Se observan mejores respuestas en redacción y claridad. Los beneficiarios en casi todos los casos estaban con quejas orientadas a temas de participación en espacios de promoción y proyectos regionales. Se deja documento con los hallazgos y los mismos se transmiten a las áreas mencionadas, quien dan alcance a los mismos adoptando mejoras.	25 %	3 %	0,0 %	0,8 %	25,0 %
	1.3	Evaluar y redefinir los grupos de valor, documentar su caracterización (Incluye la de servidores), frecuencia de actualización y mecanismos de relacionamiento y evaluación de percepción	Documento con estandarización de grupos de valor	Profesional de gestión OAPI Especialista de proyectos OAPI Profesional OAPI	Julio de 2021	No cuenta con avance. Esperando lineamientos del líder de política de planeación.	0,0 %	3,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	1.4	Realizar de forma periódica un análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención D4	Documento con análisis de suficiencia	Coordinador TH Profesional OAPI	Noviembre de 2021	No cuenta con avance. Fue solicitada la inclusión de esta actividad en el plan de la ruta del crecimiento.	0,0 %	5,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	1.5	Socializar e impulsar, entre la alta dirección la caja de herramientas que emita el DAFP para dar cumplimiento a lo definido en la Ley 2052 de 2020 - Artículo 17	Caja de herramientas socializada	Jefe OAPI Profesional OAPI	Julio de 2021	Fue realizada reunión con la subgerente Administrativa y Financiera y la coordinadora de Recursos humanos, para revisar la respuesta del DAFP, en cuanto al concepto solicitado para la estructuración de la dependencia de relacionamiento, como lo establece la Ley 2052. Resultado de la reunión se establece como primera medida, realizar un estudio técnico que permita evaluar la pertinencia de una reestructuración que permita readecuar algunas áreas y con esto encajar la dependencia en mención. Así mismo se sugiere ir trabajando en la creación de un grupo de relacionamiento, que cumpla los roles mínimos que establece la ley y que esté creado bajo acto administrativo. Se participó en el Encuentro Transversal de SAC, allí se explicó los avances en cuanto a la caja de herramientas y como será su estructura. A la espera del cargo oficial de la misma, para iniciar a socializar con la alta dirección.	0,0 %	4,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Validar implementación de herramientas como chatbot o similares	Validación realizada	Lider de la dependencia de relacionamiento con el ciudadano y/o quien delegue	Diciembre de 2021	Fue realizada la solicitud al área de TICS, para iniciar el proceso de estudio de mercado, y validar los costos de licenciamiento para la vigencia, de una herramienta de este tipo. La solicitud fue incluida en el proceso contractual de requerimientos TICS. Este proceso inició finalizando abril con el ECO correspondiente	5,0 %	6,0 %	0,0 %	0,3 %	5,0 %
	2.2	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT	4 Informes (trimestral) de PQRS, por servicios	Coordinador gestión administrativa Tecnico administrativo SAF Profesional OAPI	Noviembre de 2021	Se realizó análisis e informe de PQRS Q4 2020 y Q1 2021 y se clasificaron las mismas por servicio. Lo cual fue reportado en gestión de datos de operación en el SUIT	50,0 %	6,0 %	3,0 %	3,0 %	50,0 %
	2.3	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 Retroalimentación realizada	Coordinador gestión administrativa Tecnico Administrativo SAF Profesional OAPI	Noviembre de 2021	Se han realizado dos reuniones con la coordinación administrativa evaluando las quejas presentadas en el último trimestre de 2020 y las respuestas dadas. Fue documentado informe y enviado a gestores de procesos relacionando, mail con sugerencias de mejoras. Respuesta por parte de AOD y PDS frente a mejoras sugeridas.	50,0 %	6,0 %	3,0 %	3,0 %	50,0 %
	2.4	Fortalecer el canal telefónico orientado a implementar al menos una de las variables definidas en las recomendaciones DAFP- FURAG	Canal telefónico fortalecido en al menos uno de las variables esperadas y de acuerdo con los recursos que se dispongan	Coordinador de RHFF Coordinador gestión administrativa Profesional OAPI	Noviembre de 2021	No cuenta con avance.	0,0 %	3,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subcomponente 3	3.1	Capacitar a los enlaces y colaboradores relacionados directamente con el servicio al ciudadano, sobre "Cultura de la atención y pasión por el servicio"	1 capacitación sobre SAC	Profesional OAPI	Agosto de 2021	Se ha realizado proceso de inducción a contratistas de manera mensual. El enfoque de esta vigencia, para aquellos contratistas antiguos ha sido "servicio" bajo el slogan: "Me siento orgulloso, sirvo con pasión a los artesanos de nuestro país". Entre los temas incluidos se encuentran: Lenguaje claro, atributos del buen servicio en ADC, Portafolio de servicios y generalidades de la política de servicio al ciudadano. Se ha solicitado a Talento Humano listado oficial de asistencia, para validar cuantos contratistas con la inducción, son enlaces y/o de procesos misionales.	25,0 %	3,0 %	0,0 %	0,8 %	25,0 %
	3.2	Diseñar un programa de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad múltiple (ej. sordo ceguera y/o LBGTI) en la entidad	Programa diseñado	Coordinador de RHFF Profesional de gestión RHFF Profesional OAPI	Septiembre de 2021	No cuenta con avance. Fue solicitada la inclusión de esta actividad en el plan de la ruta del crecimiento.	0,0 %	7,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Talento Humano	3.3	Implementar jornadas de capacitación y formación permanentes y especializadas en temas de servicio al ciudadano e integridad en lo público.	Jornadas de capacitación (2)	Coordinador de RHFF Profesional de gestión RHFF Profesional OAPI	Agosto de 2021	Desde la ruta del crecimiento fueron incluidas capacitaciones en el tema de Realñionamiento con el ciudadano. Ya no se hablará más de servicio al ciudadano de manera independiente, sino de Realacionamiento. Así las cosas El líder de política de Servicio inició Diplomado sobre Lenguaje Claro, con el Instituto Caro y Cuervo y los líderes de participación y servicio fueron inscritos en el curso de la ESAP, sobre participación ciudadana y rendición de cuentas.	10,0 %	7,0 %	0,0 %	0,7 %	10,0 %
	3.4	Incluir contenido sobre la política de servicio al ciudadano en las jornadas de inducción	Jornada de inducción con la inclusión de temas de política SAC	Coordinador de RHFF Profesional de gestión RHFF Profesional OAPI	Diciembre de 2021	Fueron realizadas 3 jornadas de inducción en los meses de febrero, marzo y abril a contratistas nuevos y antiguos. El alcance de la inducción de contratistas antiguos, fue 100% pasión por el servicio y cultura de la atención, para el caso de los nuevos, fue una socialización del modelo de operación y el marco estratégico, con un enfoque de servicio.	50,0 %	7,0 %	3,5 %	3,5 %	50,0 %
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar los mínimos normativos en cuanto a protección de datos personales	Política implementada	Jefe OAPI	Diciembre de 2021	Fue publicada en el portal web la política de tratamiento de datos personales actualizada en el mes de diciembre. Se realizó contratación de abogado que apoyará entre otras obligaciones, la implementación de la política. Fue recibida capacitación institucional sobre derechos de autor. Se encuentran en el portal web, todos los documentos relacionados con protección y tratamiento de datos, alineados con el uso del market place.	0,0 %	3,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Fortalecer el despliegue e implementación de herramientas (Guía, 10 pasos para comunicarse) de lenguaje claro	6 Socializaciones realizadas	Profesional de OAPI	Noviembre de 2021	Se ha incluido en el marco del plan de comunicaciones MIPG / SIG, componente específico sobre tips de lenguaje claro. Para Q1 se realizaron las publicaciones de acuerdo a lo planeado. Así mismo en las tres inducciones a contratistas se ha iniciado la socialización de las Guía de 10 pasos. Una vez sea concluido el diplomado de lenguaje claro, será compartida la información con los colaboradores de AdC.	33,0 %	7,0 %	2,3 %	2,3 %	33,0 %
	5.2	Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro	Documento traducido a Lenguaje Claro	Profesional de OAPI	Noviembre de 2021	Se continúa la publicación de piezas en medios de comunicación internos y externos, validados por la asesora de comunicaciones. Se vela porque todos estén traducidos en lenguajes claro.	8,3 %	5,0 %	0,0 %	0,4 %	8,3 %
	5.3	Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad	Actividad de evaluación ejecutada	Profesional de OAPI	Junio de 2021	Fue realizada socialización de la carta de trato digno, la cual fue traducida en lenguaje claro con el apoyo del DNP y funcionarios de ADC, a nivel interno. Esto incluyó una encuesta para validar el uso, aplicabilidad y claridad del documento. Se cuenta con 22 respuestas y estamos documentando informe con las recomendaciones dadas en las mismas. Esta pendiente hacer este ejercicio a través del portal, dirigido a la ciudadanía.	33,0 %	5,0 %	1,7 %	1,7 %	33,0 %
	5.4	Traducir al menos un documentos para un grupo étnico en su respectiva lengua // Documentar procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua	Documento traducido	Profesional de OAPI	Noviembre de 2021	Se cuenta con 5 cotizaciones para traducción en tres lenguas nativas. Se iniciará mesa de trabajo con el equipo de Etnias para validar cuales serán las lenguas a priorizar y cuales documentos, los de mayor importancia para las comunidades ETNICAS Y NARP	0,0 %	7,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	5.5	Elaborar y publicar fichas con infografías o flujogramas, que faciliten el entendimiento de los momentos de verdad, pasos y requisitos para la prestación de servicios.	Documento que explique el paso a paso de los servicios	Profesional OAPI Profesional de Gestión OAPI	Noviembre de 2021	No cuenta con avance	0,0 %	5,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	5.6	Formular y aplicar encuesta en las regiones sobre percepción en servicio al ciudadano, canales de atención, Valores del servidor público	Encuesta formulada y aplicada público	Profesional OAPI Porfesional de gestión Especialista de proyectos Desarrollo Articuladores regionales	Diciembre de 2021	No cuenta con avance	0,0 %	5,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
							<b>AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>	<b>100,0 %</b>	<b>14,1 %</b>	<b>17,0 %</b>	
							<b>CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1</b>		<b>120 %</b>		
Control de cambios	Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2: Fue ajustado el componente de Servicio al ciudadano teniendo en cuenta los avances evidenciados en el diligenciamiento del FURAG y las prioridades por ejecutar, allí identificadas										



Versión 2  
25 marzo 2021

## 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	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA		AVANCE 30 DE ABRIL					
						CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	ESTIMADO	RESULTADO	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.	Cumplimiento en información básica	Profesional de gestión SIART /Funcionarios responsables de información	Abril, Julio, Octubre	Durante el primer trimestre de 2021, se publicaron 92 documentos para cumplir con la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YolVnRuTsymqKk_Ce9MzcZizaW1CBO-nAsVXeGWG3c/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YolVnRuTsymqKk_Ce9MzcZizaW1CBO-nAsVXeGWG3c/edit?usp=sharing</a> . Igualmente, se realizó una actualización de documentos y políticas que fueron actualizadas en Diciembre de 2020.	33 %	25,0 %	8,3 %	8,3 %	33,3 %
	1.2	Promover e incentivar el uso del formato reutilizable descrito en la norma (ISO 14289-1) de manera que se garantice el acceso a la información de personas con discapacidad.	Informe de avance en la implementación del formato	Profesional de gestión SIART Especialista de proyectos - TICS Profesional de gestión - TICS Profesional OAPI - Calidad	Noviembre	Se avanza en el estudio de mercado y cotización del software requerido para implementar el formato.	0 %	10,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
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 publicado	Coordinador de gestión administrativa	Febrero / Julio	Se Garantizó la correcta gestión y administración de las Peticiones, quejas y reclamos recibida por la empresa durante el primer trimestre. De acuerdo con la normatividad se publica el reporte del Q4 trimestre en el portal web de la entidad.	50 %	25,0 %	12,5 %	12,5 %	50,0 %
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar, validar y actualizar si se requiere el inventario de activos de Información, con base en los nuevos procesos, lineamientos normativos y evaluación de cumplimiento del año anterior.	Inventario de activos publicado	Coordinador de gestión administrativa Gestores de proceso	Junio	No se cuenta con avance	0 %	20,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	3.2	Identificar, estructurar y publicar un conjunto de datos abiertos de interés para la ciudadanía en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	Datos abiertos publicados	Jefe OAPI - Especialista proyectos TICS - Profesional Gestión (SIART)	Diciembre	No se cuenta con avance	0 %	10,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Elaborar y documentar el informe de solicitudes de acceso a la información pública.	Informe semestral	Coordinador de gestión administrativa	Febrero / Julio	Se elabora informe y se documenta las solicitudes de información <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1pk7xia0QivCGHzDjpOfuk8KVYk7Xl1tt">https://drive.google.com/drive/folders/1pk7xia0QivCGHzDjpOfuk8KVYk7Xl1tt</a>	50 %	10,0 %	5,0 %	5,0 %	50,0 %
						<b>AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>	<b>100,0 %</b>	<b>25,8 %</b>	<b>25,8 %</b>		
						<b>CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1</b>	<b>100 %</b>				
Control de cambios	Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2: Fue ajustado el componente de Servicio al ciudadano teniendo en cuenta los avances evidenciados en el diligenciamiento del FURAG y las prioridades por ejecutar, allí identificadas										



Componente 6: Integridad  
GESTION ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE ABRIL					CONTROL INTERNO	
					CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	ESTIMADO	RESULTADO		
Subcomponente 1 Implementación del código de integridad	1.1	Evaluación apropiación Código de Integridad	Evaluación de apropiación del código de integridad aplicada	Coordinador de gestión de RRHF	28 de febrero de 2021	Se realizó la evaluación de la apropiación de los valores del código de integridad, logrando una participación de 72 funcionarios.	100 %	8 %	8 %	8 %	100 %
	1.2	Campaña ¿cómo vivo los valores desde mi rol como servidor público?	Videos- Campaña	Coordinador de gestión de RRHF	30 de septiembre de 2021	No cuenta con avance	0 %	8 %	0 %	0 %	0 %
	1.3	Socializar los valores del código de integridad	Actividades de socialización realizadas	Coordinador de gestión de RRHF	Febrero 2021 Abril 2021 Junio 2021 Agosto 2021 Octubre 2021	En el mes de febrero se realizó el envío del código de integridad adoptado por la entidad, como mecanismo para recordar a los colaboradores sobre los valores del servidor público. En el mes de abril, a través de un juego pasa palabras se socializó el valor del respeto.	40 %	8 %	3 %	3 %	40 %
	1.4	Desarrollar campaña de socialización y felicitación de los resultados de la vigencia 2020 (por área), mostrar cómo se hicieron, los resultados y el impacto que tuvo en el sector y/o en la entidad	Campaña de logros del 2020 realizada	Coordinador de gestión de RRHF	31 de julio de 2021	No cuenta con avance	0 %	8 %	0 %	0 %	0 %
	1.5	Desarrollar campaña en contra de los malos hábitos (caja de herramienta de integridad del DAFP)	Campaña realizada	Coordinador de gestión de RRHF	Junio 2021 Septiembre 2021 diciembre 2021	No cuenta con avance	0 %	8 %	0 %	0 %	0 %
Subcomponente 2 Conflictos de interés	2.1	Documentar la política y el procedimiento de conflicto de interés	Política de conflicto de interés Procedimiento de conflictos de interés	Coordinador de gestión de RRHF	31 de marzo de 2021	Se realizó la revisión de la política y el procedimiento por parte de la Subgerente Administrativa. En estas revisiones se concluyó que únicamente es necesario caracterizar el procedimiento. Este ya cuenta con aprobación por parte de la Subgerente y revisión por parte del proceso de gestión legal. En el mes de abril se iniciaron las acciones para el cargue del procedimiento y los formatos asociados en el sistema de gestión de calidad. El código del procedimiento es el PRI-GTH-064 y los formatos son: FOR-GTH-076 y FOT-GTH-068	100 %	12 %	12 %	12 %	100 %
	2.2	Socializar mensualmente la política y el procedimiento de conflictos de interés	Política y procedimiento de conflictos de interés socializado	Coordinador de gestión de RRHF	Desde el 1 de abril al 31 de diciembre de 2021	En el mes de abril se cambió la fecha de esta actividad para iniciar su cumplimiento en el mes de mayo	0 %	8 %	1 %	0 %	0 %
	2.3	Realizar jornadas de sensibilización para la identificación y prevención de conflictos de interés.	Jornadas de sensibilización para la identificación y prevención de conflictos de interés realizada	Coordinador de gestión de RRHF	Marzo 2021 Junio 2021 Septiembre 2021	En las dos jornadas de inducción a contratistas realizadas durante la vigencia se ha realizado la socialización de los conflictos de interés, resaltando el cumplimiento de los lineamientos de la Ley 2013 de 2019	0 %	8 %	3 %	0 %	0 %
	2.4	Promover el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 2013 de 2019	Publicación de declaración de bienes y renta y conflictos de interés	Coordinador de gestión de RRHF	28 de febrero de 2021	Se han enviado comunicados a los gerentes públicos con el instructivo para que realicen la publicación de la información establecida en la Ley 2013. Con corte a abril de 2021, 2 empleados públicos del nivel directivo han diligenciado la información requerida	40 %	8 %	8 %	3 %	40 %
	2.5	Elaborar informe de seguimiento y monitoreo a las declaraciones de conflicto de interés y de las declaraciones de bienes y rentas por parte de los servidores públicos	Informe de seguimiento y monitoreo de la información registrada en declaraciones de conflicto de interés y en la declaración de bienes y renta	Coordinador de gestión de RRHF	30 de abril de 2021	En el mes de abril se inició la campaña para la actualización de la declaración de bienes y rentas en el SIGEP II	0 %	8 %	8 %	0 %	0 %
	2.6	Gestionar la habilitación de un canal de atención para la formulación de denuncias de forma anónima (correo electrónico o extensión)	Canal gestionado	Coordinador de gestión de RRHF	30 de junio de 2021	En el mes de abril, con apoyo del proveedor de IP Centrex se grabó el mensaje de bienvenida de la extensión 1090, canal dispuesto para la recepción de denuncias anónimas. Se realizaron las pruebas requeridas, evidenciando el funcionamiento de la línea	100 %	8 %	0 %	8 %	100 %
	2.7	Realizar seguimiento a las denuncias anónimas interpuestas por los ciudadanos y por los funcionarios a través del canal dispuesto	Reporte de monitoreo línea de denuncias	Coordinador de gestión de RRHF	30 de octubre de 2021	No cuenta con avance	0 %	8 %	0 %	0 %	0 %

