

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 3 25 junio 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	SEGUIMIENTO 2 AGOSTO 31 2021							
					SEGUIMIENTO 1 ABRIL 30	CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN	RESULTADO	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	Socialización realizada	Profesional OAPI	Junio de 2021	No cuenta con avance	La política de gestión y administración de riesgos así como el mapa de riesgos vigente fue socializado a toda la entidad, a través del mail de comunicaciones internas, el día 9 de abril de 2021.	100 %	8 %	8 %	8 %	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar los riesgos existentes y actualizarlos, de ser pertinente, de acuerdo con la metodología.	*Riesgos actualizados según corresponda	Profesional OAPI / Gestores de proceso / Línea estratégica	Septiembre de 2021	No cuenta con avance	Fue enviado informe de avance y cumplimiento de las acciones a cargo de cada proceso enfatizando en los controles de riesgos. Se preparó documento resumen del mapa de riesgos vigente, lo cual incluye un riesgo nuevo identificado por el proceso AOD, para la primera semana de septiembre enviarlo, solicitando los ajustes a los que haya lugar.	30 %	18 %	5 %	5 %	
Subcomponente /proceso 3 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	No cuenta con avance	La política de gestión y administración de riesgos así como el mapa de riesgos vigente fue socializado a toda la entidad, a través del mail de comunicaciones internas, el día 9 de abril de 2021. Así mismo se encuentra publicado en el portal	100 %	5 %	5 %	5 %	
	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.	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.	100 %	9 %	9 %	9 %	
	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 (iniando el mes de marzo) y otro más correctivo (finalizando el mes) pues hubo taras 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.	Han sido enviados informe de avance y cumplimiento de acciones en: marzo 8; marzo 25, mayo 31 y agosto 27, haciendo énfasis en los controles de riesgos y la importancia de su cumplimiento. De igual manera se hacen recomendaciones sobre los avances o reportes evidenciados en Isolucion. En la solicitud de actualización del mapa de riesgos, también se sensibiliza al respecto	100 %	10 %	10 %	10 %		
	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	Fue realizada capacitación sobre código disciplinario y conflictos de interés el día 25 de agosto, liderada por la OCI y la coordinación de RRHF. Se contó con la participación de 26 colaboradores	100 %	18 %	18 %
	3.5	Publicar el mapa de riesgos actualizado, en el portal y en Isolucion	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 Isolucion fue actualizado durante Q1. Su publicación y socialización se realizará en el mes de abril	A la fecha se cuenta con una nueva versión del mapa de riesgos, con la inclusión de un nuevo riesgo identificado por el proceso de AOD. El mismo se encuentra en Isolucion en el mapa de riesgos vigente y así mismo fue solitada la publicación en el portal web.	100 %	9 %	9 %	9 %	
Subcomponente /proceso 4 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	No cuenta con avance	Han sido enviados informe de avance y cumplimiento de acciones en: marzo 8; marzo 25, mayo 31 y agosto 27, haciendo énfasis en los controles de riesgos y la importancia de su cumplimiento. En estos informes se reporta avances de todos los controles, enfatizando riesgos de corrupción.	100 %	9 %	9 %	9 %	
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)	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.	La OCI ha generado informe de seguimiento en las siguientes fechas: 29 de abril (15 de febrero al 28 de abril) y 26 de julio (de 29 abril a 24 de julio);	100 %	14 %	14 %	14 %	
					AVANCE AGOSTO					87,40 %	87,40 %	
					CUMPLIMIENTO AGOSTO					163,82 %	163,82 %	
Control de cambios	Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2 (25/03/2021): 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 3 (25/06/2021) Fueron ajustados los componentes del plan correspondientes a: Participación ciudadana, servicio al ciudadano y transparencia, teniendo en cuenta los resultados del FURAG recibidos en el mes de mayo y las prioridades a ejecutar, de acuerdo a las recomendaciones dadas por el DAFP (En el control de cambios de cada componente se puede observar específicamente el ajuste realizado. El componente de riesgos de corrupción no sufrió ajustes.											
										62,59 %	62,59 %	
										126,41 %	126,41 %	

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN										CUALITATIVO									
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	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				SEGUIMIENTO 1 ABRIL 30	SEGUIMIENTO 2 AGOSTO 31	AVANCE	PONDERACIÓN	RESULTADO	CONTROL INTERNO				
														1	2	3	4										
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 visitas 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	Formularios diligenciados en línea	42826	44560	44560	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información - Proceso Gestión TICs	50 %							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.	Durante la vigencia 2021 se adelantó el proceso de inscripción a los eventos feriales a través de correo electrónico. Para el caso de Exportesarias la documentación requerida debía ser enviada en archivo digital PDF o JPG a la dirección exportesarias@coorferias.com. Para el caso de Exportesarias se realizó el proceso de inscripción igualmente de manera digital enviado la información al correo: exportesarias@artesaniadecolombia.com.co. Para el caso de este último evento, éste se realizará de manera híbrida en formato digital y presencial. Para ambos eventos el formulario de inscripción se dispuso a través del portal artesaniadecolombia.com.co para ser descargado ya que no se logró el desarrollo de la funcionalidad de diligenciamiento en línea.	50 %	50 %	25 %	25 %		
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	Reducción de pasos en procedimientos internos y método de realización	43922	44377	44377	Subgerencia de Desarrollo y fortalecimiento de la cadena de valor del sector artesanal	50 %							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 adelantarán de manera virtual.	Durante la vigencia 2021 se fortaleció el desarrollo de los programas de formación, con el desarrollo de formación virtual entre los que se resaltan el diseño y joyería en marcha de cuatro cursos virtuales (servicio al cliente, comunicación para la venta, metalurgia y diseño y procesos creativos aplicados a la joyería). Para el proceso de inscripción se diseño e implementó formulario en formato digital a través de la herramienta Google Forms.	100 %	50 %	50 %	50 %		
														AVANCE AGOSTO						75,00 %	75,00 %						
														CUMPLIMIENTO AGOSTO						96,43 %	96,43 %						
* 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 (25/03/2021): 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 3 (25/06/2021) Fueron ajustados los componentes del plan correspondientes a: Participación ciudadana, servicio al ciudadano y transparencia, teniendo en cuenta los resultados del FURAG recibidos en el mes de mayo y las prioridades a ejecutar, de acuerdo a las recomendaciones dadas por el DAFP. La estrategia de racionalización de trámites no sufrió ajustes.																							
Versión 2 25 marzo 2021																											



--	--	--

OBJETIVO: Fortalecer los espacios y mecanismos institucionales que promueven la participación ciudadana en las diferentes etapas de su gestión, en beneficio del sector artesanal del país.

FECHA FORMULACIÓN	VERSIÓN 3 25 DE JUNIO DE 2021	OCI	PROCESO: TAREA	Gestión de Comunicaciones RESPONSABLE	ÁREA: NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO	Oficina Asesora de Planeación e Información META	RESPONSABLE DE PONDERACIÓN DEL INDICADOR	INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO AGOSTO 2021			control interno
								AVANCE (%)	RESULTADO	OBSERVACION	
Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)	Información	1	Producir y publicar información sobre la gestión de Artesanías de Colombia, alineado con las metas de la planeación estratégica en sus canales digitales.	Alexandra Díaz	3 notas / reportes sobre la gestión de AdC publicados en Portal / Informe de Publicaciones en redes	3	10 %	67,00 %	7 %	Se han publicado 2 reportes de gestión de Artesanías de Colombia resultado de los indicadores de BSC. Adicionalmente, se publica seis (4) noticias referentes a la gestión de Artesanías de Colombia alineadas con las metas de la planeación estratégica: (1) Encuentros regionales 2020, un recuento: https://bit.ly/30QVqKs ; (2) Primer balance de nuestra gestión: https://bit.ly/3imC1ei ; (3) Estos son nuestros canales de atención: https://bit.ly/3vVj8T9 ; (4) Por la sostenibilidad de la Iraca: https://bit.ly/3v7ocmG ; (5) Artesanías de Colombia en la Feria Acércate: https://bit.ly/2VE9oQZ ; y (6) Segundo balance de nuestra gestión: https://bit.ly/3z1wm2C . Sobre estas noticias se han publicado 367 mensajes en redes sociales , así: 259 en Twitter; 4 publicaciones y 4 historias en Facebook; 3 publicaciones y 7 historias en Instagram. Adicionalmente, 35 mensajes sobre la gestión de la empresa en los departamentos de Quindío, Risaralda, Santander y Tolima en Twitter y 13 mensajes sobre los logros de los últimos tres años sumándonos a la campaña gubernamental #HechosQueNosUnen y #EmprendimientoQueNosUne en Twitter y 42 mensajes acumulados del reporte anterior (enero a abril). Se enviaron 12 campañas de correo electrónico sobre temas de gestión institucional y participación: https://drive.google.com/file/d/1qNW-xRZa7Pfq4lw-f3pVqFNvIFH2eycR/view	6,70 %
		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.	Alexandra Díaz / Adriana Parra	Eventos de capacitación	3	5 %	67,00 %	3 %	Se participa en la charla: "Lineamientos para publicar la información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública" del 27 de mayo de 2021. Esta actividad se suma al reporte anterior, en el que se reportó la participación en la charla de la Función Pública: "Participación Ciudadana en ciclo de la Administración Pública"	3,35 %
		3	Desarrollar una estrategia de promoción y divulgación del concepto de participación ciudadana con los grupos de valor y control social, registrados en el Sistema de Información para la Artesanía, Siart.	Alexandra Díaz	Estrategia implementada	1	5 %	50,00 %	3 %	Se integra el tema a la estrategia de comunicación digital, se desarrollan dos (2) campañas de correo electrónico a las listas de suscriptores, artesanos, personas interesadas y funcionarios de la empresa, sobre el concepto de participación: https://mailchi.mp/artesaniadecolombia.com.co/sabes-que-es-la-participacion-ciudadana y https://mailchi.mp/artesaniadecolombia.com.co/con-estos-espacios-de-participacion-construimos-nuestro-futuro .	2,50 %
	Diálogo	1	Ejecutar las acciones orientadas al desarrollo de los espacios de participación y diálogo ciudadano denominados "Encuentros Regionales", de acuerdo con el cronograma establecido y garantizando la participación de los diferentes grupos de valor y control social, interesados en cada región.	Juan Carlos Pacheco / Janneth González / Alexandra Díaz	1. Encuentros regionales realizados. 2. Documento de resultados de los Encuentros Regionales y acciones de mejora a implementar a partir de estos.	8	40 %	0,00 %	0 %	Se esta avanzando en la planeación de los "Encuentros Regionales", se espera realizarlos durante los meses de octubre y noviembre de 2021. Se esta concertando agenda con cada una de las zonas.	0,00 %
		2	Identificar posibles mecanismos de control social o veeduría ciudadana, en la ejecución de proyectos y programas.	Juan Carlos Pacheco / Janneth González / Alexandra Díaz	Documento con mecanismos identificados	1	5 %	0,00 %	0 %	Se ranaliza la Ley 850 de 2003 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10570 para identificar el marco normativo de las veedurías ciudadanas y se identificó el listado de Veedurías Ciudadanas en Colombia https://www.rues.org.co/Veedurias , como aproximación a estos mecanismos de control. No obstante es un tema. concretar en el marco de los Encuentros Regionales.	0,00 %
		3	Realizar el evento "Cómo Vamos" como espacio de rendición de cuentas dirigido a los funcionarios y contratistas.	Laura Samper	Evento realizado	1	20 %	0,00 %	0 %	No se cuenta con avance	0,00 %
	Responsabilidad	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.	Oficina de Control Interno	Informe de verificación	1	1 %	0,00 %	0 %	Informe al cierre de la vigencia	0,00 %
		2	Definir el mecanismo para hacer seguimiento a los resultados de la participación en los espacios de diálogo.		Mecanismo definido	1	4 %	0,00 %	0 %		0,00 %
	Rendición de cuentas en materia de paz.	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)	Camilo Valderrama Juan Carlos Pacheco	Informe individual de Rendición de Cuentas en Materia de Paz.	1	5 %	100,00 %	5 %	Fue publicado el informe en el mes de marzo de acuerdo a lo establecido por el SIRCAP. https://artesaniadecolombia.com.co/Documentos/Contenido/37595_info_sircap_2020_retro_jpas_25032021.pdf	5,00 %
		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.	Camilo Valderrama Alexandra Díaz Juan Carlos Pacheco	Informe de publicaciones realizadas	1	5 %	100,00 %	5 %	Se han publicado 32 mensajes sobre los avances sobre la gestión en los municipios PDET en el marco del plan de Estabilización para la paz, en la red social Twitter. Esta actividad se suma al reporte anterior, en el que se reportó la definición de los contenidos para la franja de contenidos de Paz para publicación tomando como base el informe de rendición de cuentas.	5,00 %
										22,55 %	22,55 %
										135,16 %	135,16 %

Elaboró: Alexandra Díaz Rodríguez
Revisó: Johanna Andrade Rodríguez
Aprobó: María Mercedes Sánchez

Control de cambios

Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC
Versión 2 (25/03/2021): 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 3 (25/06/2021): Fueron ajustados los componentes del plan correspondientes a: Participación ciudadana, servicio al ciudadano y transparencia, teniendo en cuenta los resultados del FURAG recibidos en el mes de mayo y las prioridades a ejecutar, de acuerdo a las recomendaciones dadas por el DAFP (En el control de cambios de cada componente se puede observar específicamente el ajuste realizado. El componente de participación contó con ajustes, conforme las recomendaciones recibidas.

Versión 2 25 marzo 2021		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		El progreso es de todos		Mincomercio		artesanías de colombia																										
Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO																																		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				CUALITATIVO			Avance																					
						1	2	3	4	AVANCE 30 DE ABRIL			AVANCE 31 DE AGOSTO			Avance	Ponderación	Resultado	Abril	junio	Agosto	Octubre												
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	10 %					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: https://bit.ly/3Q2Qr9s , los cuales tuvieron una franja de publicación en Twitter diaria, sumando 42 mensajes publicados en Twitter y Facebook por parte de los talleres Construye País, https://docs.google.com/sheets/dt/FaNtMlrgaA21AS0wh50MSLkxkagP-QyqF-qfM5edf?usp=sharing 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 %	10 %	3 %	33,3 %	3,3 %	33,3 %	3,3 %	66,7 %	6,7 %	100,0 %	10,0 %										
	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 - RRFH (Ruta del crecimiento)	Noviembre	5 %					Se participa en la charla de la Función Pública: Participación Ciudadana en ciclo de la Administración Pública.			10 %	5 %	1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	5,0 %											
	1.3	Desarrollar una estrategia de promoción y divulgación del concepto de participación ciudadana con el grupo de valor registrados en el Sistema de Información para la Artesanía	Estrategia implementada	Profesional de gestión - SIART	Marzo, Noviembre	5 %					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 18 de 2021: https://mailchi.mp/artesaniadecolombia/lu-opinion-siempre-cuenta y a través del portal web: https://artesaniadecolombia.com.co/PortalAC/Foro/ForoJaf7dF0ro=543 .			50 %	5 %	3 %	50,0 %	2,5 %	50,0 %	2,5 %	50,0 %	2,5 %	100,0 %	5,0 %										
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	40 %					No cuenta con avance			0 %	40 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	40,0 %											
	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	5 %					No cuenta con avance			0 %	5 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	5,0 %	100,0 %	5,0 %											
	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	20 %					No cuenta con avance			0 %	20 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	20,0 %											
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	1 %					No cuenta con avance			0 %	1 %	0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	1,0 %											
	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	4 %					No cuenta con avance			0 %	4 %	0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	4,0 %	100,0 %	4,0 %	100,0 %	4,0 %										
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	5 %					Se publicó en el Portal el "Informe de Rendición de Cuentas- SICARP 2020.			100 %	5 %	5 %	100 %	5,0 %	100 %	5,0 %	100 %	5,0 %	100 %	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	5 %					N se cuenta con avance			0 %	5 %	0 %	33 %	1,7 %	33 %	1,7 %	67 %	3,3 %	100 %	5,0 %										
										AVANCE SEGUIMIENTO 1			100 %			8 %			12,5 %				16,5 %				26,5 %				100,0 %			
										CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1																								
* 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 por ejecutar, allí identificadas																																	

Versión 2 25 marzo 2021		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		El progreso es de todos		Mincomercio		artesanías de Colombia		Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS																
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				AVANCE 30 DE ABRIL			Ponderación	Abril	Junio	Agosto	Octubre									
						1	2	3	4	CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN						RESULTADO								
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	3 %								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 bitado asistencia atención beneficiarios	10 %	0 %	0 %	3 %	20,0 %	0,0 %	40,0 %	1,2 %	60,0 %	1,8 %	100,0 %	3,0 %
	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	Diciembre de 2021	3 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	3,0 %
	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	3 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	3 %	0,0 %	0,0 %	66,7 %	2,0 %	100,0 %	3,0 %	100,0 %	3,0 %
	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	5 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	5,0 %
	1.5	Socializar e impulsar, entre la alta dirección la caja de herramientas que emita el DAPP 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	4 %								Fue realizada reunión con la subgerente Administrativa y Financiera y la coordinadora de Recursos humanos, para revisar la respuesta del DAPP, 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 reasignar 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	0 %	0 %	0 %	4 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	4,0 %	100,0 %	4,0 %	100,0 %	4,0 %
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Validar implementación de herramientas como chatbot o similares	Validación realizada	Líder de la dependencia de relacionamiento con el ciudadano y/o quien delegue	Diciembre de 2021	6 %								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.	0 %	0 %	0 %	6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	6,0 %
	2.2	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT	4 Informes (trimestral) de PQRSO, por servicios	Coordinador gestión administrativa Técnico administrativo SAF Profesional OAPI	Noviembre de 2021	6 %								Se realizó análisis e informe de PQRSO Q4, y se clasificaron las mismas por servicio. Lo cual fue reportado en gestión de datos de operación en el SUIT	25 %	0 %	0 %	6 %	50,0 %	3,0 %	50,0 %	3,0 %	75,0 %	4,6 %	100,0 %	6,0 %
	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 Técnico Administrativo SAF Profesional OAPI	Noviembre de 2021	6 %								Fue realizada reunión con la coordinación administrativa evaluando las quejas presnetadas en el ultimo trimestre de 2020 y las repuestas dadas. Fue documentado informe y enviado a gestores de procesos relacionando, mail con sugerencias de mejoras.	25 %	0 %	0 %	6 %	50,0 %	3,0 %	50,0 %	3,0 %	75,0 %	4,6 %	100,0 %	6,0 %
	2.4	Fortalecer el canal telefónico orientado a implementar al menos una de las variables definidas en las recomendaciones DAPP- 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	3 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	3,0 %
Subcomponente 3 Talento Humano	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	3 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	3,0 %	100 %	3,0 %
	3.2	Diseñar un programa de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad múltiple (e), sordo ceguera y/o LBGTI) en la entidad	Programa diseñado	Coordinador de RHFF Profesional de gestión RHFF Profesional OAPI	Septiembre de 2021	7 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	7 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	67 %	4,7 %	100 %	7,0 %
	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	7 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	7 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	67 %	4,7 %	100 %	7,0 %
	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	7 %								Fueron realizadas dos jornadas de inducción en los meses de febrero y marzo, 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 %	0 %	7 %	50 %	3,5 %	50 %	3,5 %	50 %	3,5 %	100 %	7,0 %
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	3 %								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.	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	3,0 %
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	7 %								Se ha incluido en el marco del plan de comunicaciones MIPG / SIG, componente específico sobre tipos de lenguaje claro. Para Q1 se realizaron las publicaciones de acuerdo a lo planeado.	25 %	0 %	0 %	7 %	33 %	2,3 %	50 %	3,5 %	67 %	4,7 %	100 %	7,0 %
	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	5 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	5 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	5,0 %
	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	5 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	5 %	33 %	1,7 %	100 %	5,0 %	100 %	5,0 %	100 %	5,0 %
	5.4	Traducir al menos un documento 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	7 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	7 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	7,0 %
	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	5 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	5 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	5,0 %
	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	Profesional OAPI Profesional de gestión Especialista de proyectos Desarrollo Articuladores regionales	Diciembre de 2021	5 %								No cuenta con avance	0 %	0 %	0 %	5 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	0 %	0,0 %	100 %	5,0 %
AVANCE SEGUIMIENTO 1															100 %	14,1 %	25,2 %	43,3 %	100,0 %							
CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1																										
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																									

	PLAN DE ACCIÓN								PLAN DE POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO					
OBJETIVO:	Gestionar actividades encaminadas a fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano													
FECHA FORMULACIÓN:	Versión 3 25 junio 2021		PROCESO:	FOP	ÁREA:	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN			Johana Paola Andrade Solano					
(ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS	INICIATIVA TÁCTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD)		TAREA	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO	OBSERVACION FECHA: AVANCE AGOSTO	AVANCE (%)	RESULTADO	control interno
Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Revisar la información documentada de los procesos relacionada con la atención al ciudadano	Profesional Calidad OAPI Profesional gestion Calidad OAPI Gestores de procesos	Información documentada revisada	100% de la información documentada solicitada revisada	trimestral	8 %	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 bitácora asistencia atención beneficiarios. Continúa la validación de procedimientos y demás información documentada del sistema, orientada a la prestación de servicios. Dentro de los ajustes solicitados por las áreas misionales durante Q2 se dió un nuevo cambio a los formatos de recolección e información de beneficiarios y la aplicación de los mismos. Ya se cuenta con el primer reporte de beneficiarios institucional, el cual se analizará en el comité de información del mes de julio. En M7 fue recibido el primer informe institucional de beneficiarios a partir de la aplicación del formato estandarizado. Ya se cuenta con un informe que reúne la atención de los procesos misionales. De cara al ciudadano fue actualizado el "Protocolo para la gestión de denuncias de actos de corrupción y conflictos de interés" POL/DEP-010 Versión 4. Fue documentado el nuevo mapa de procesos con la inclusión del proceso estratégico "Relacionamiento con la ciudadanía" y su caracterización.		60 %	4,80 %	4,8 %
		2	Identificar factores asociados a la atención del ciudadano que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales	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	Documento con factores identificados	Documento elaborado	anual	3 %	Diciembre de 2021	No cuenta con avance		0 %	0,00 %	0,0 %
		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	Profesional de gestión OAPI Especialista de proyectos OAPI Planeacion Profesional OAPI	Documento con estandarización de grupos de valor	Documento elaborado	anual	6 %	Julio de 2021	Se dió inicio al ejercicio de validación y actualización de los grupos de valor, en mesa de trabajo con las áreas misionales y mediante la metodología de la matriz de poder /interés. Ya se cuenta con los grupos de valor de la entidad identificados y clasificados según esta metodología. A partir de la misma y la clasificación realizada, se deberá actualizar la matriz de relacionamiento y de frecuencia de actualización.		33 %	2,00 %	2,0 %
		4	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	Jefe OAPI Profesional OAPI	Caja de herramientas socializada	Socialización realizada	anual	9 %	Diciembre 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 redefinir 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. El 30 de junio el asesor asignado por el DAFP estuvo en reunión con Talento Humano se recibieron orientaciones generales y se ha iniciado el contrato de cargas laborales. la información de cadena de valor de relacionamiento (entregada como FASE 1 por el DAFP) fue desplegada en la mesa de trabajo con los líderes de política de la dimensión de gestión con valores para el resultado relacionamiento estado ciudadano. La caja de herramientas fue entregada el 15 de julio por el DAFP. Fue realizada presentación de contexto, requerimientos normativos, caja de herramientas y propuestas para cumplimiento de la ley, ante la alta dirección, el 19 de agosto. Producto de esta reunión fue aprobado el nuevo proceso de relacionamiento con el ciudadano y socializado mediante resolución No. RES-GERENCIA-325 del 25 de agosto de 2021. El mismo se creó en Isolucion y se está a la espera de publicación en el diario oficial, para proceder a la salida al aire. Así mismo fue aprobado la propuesta de creación e la coordinación de relacionamiento propuesta a prestar ante junta directiva en el mes de octubre.		100 %	9,00 %	9,0 %
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1	Validar implementación de herramientas como chatbot o similares	Lider de la dependencia de relacionamiento con el ciudadano y/o quien delegue	Validación realizada	Validación realizada	anual	3 %	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. Fue incluido el tema de Chat Box en la licitación de licencias de software. Ya se cuenta con la herramienta "Live Chat", como mejora en el relacionamiento con la ciudadanía. Se encuentra en proceso de configuración con el portal WEB, pero la herramienta ya está disponible.		80 %	2,40 %	2,4 %
		2	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT	Coordinador gestión administrativa Técnico administrativo SAF Profesional OAPI	Informes de PQRS, por servicios documentados	4 Informes (trimestral) de PQRS, por servicios	trimestral	8 %	Noviembre de 2021	Se realizó análisis e informe de PQRS Q4 2020, y se clasificaron las mismas por servicio. Lo cual fue reportado en gestión de datos de operación en el SUIT. Se realizó a seguimiento PQRS Q1 2021. Con el análisis realizado y la consolidación y validación de las mismas se clasificaron por servicios y fue realizado su registro en el SUIT. En el mes de agosto se realizó validación de PQRS Vs servicios y fue consolidado e informado en datos de operación del SUIT		75 %	6,00 %	6,0 %
		3	Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	Coordinador gestión administrativa Técnico Administrativo SAF Profesional OAPI	Reuniones realizadas para validación de respuestas Retroalimentación realizada	4 Reuniones realizadas	trimestral	8 %	Noviembre de 2021	Fue realizada reunión con la coordinación administrativa evaluando las quejas presentadas en el último trimestre de 2020 y Q1 2021 (en el mes de abril) y las respuestas dadas. Fue documentado informe y enviado a gestores de procesos relacionando, mail con sugerencias de mejoras. En agosto fue revisada la información de PQRS de manera general. Se clasificaron las PQRS por servicios.		75 %	6,00 %	6,0 %
		4	Fortalecer el canal telefónico orientado a implementar al menos una de las variables definidas en las recomendaciones DAFP- FURAG	Coordinador de RHFF Coordinador gestión administrativa Profesional OAPI	Canal telefónico fortalecido en al menos uno de las variables esperadas y de acuerdo con los recursos que se dispongan	Canal telefónico fortalecido	anual	3 %	Noviembre de 2021	Se validó con Gestión Administrativa y se define la variable a optimizar por las características de los grupos de valor, por ende de las llamadas que recibimos y alineado al procedimiento de PQRS, será la correspondiente a "Grabación llamadas en lenguas indígenas u otro idioma" Se inicia la gestión con ETB para validar técnicamente como podrá ejecutarse esta mejora, orientado a contar con la opción de elegir mensaje en inglés o español u otra lengua. Lo diferente a español será grabado en buzón de voz y notificado al mail del administrador de canales.		0 %	0,00 %	0,0 %
	Subcomponente 3 Talento Humano	1	Capacitar a los enlaces y colaboradores relacionados directamente con el servicio al ciudadano, sobre "Cultura de la atención y pasión por el servicio"	Profesional OAPI	capacitación sobre SAC	1 capacitación sobre SAC realizada	anual	8 %	Agosto de 2021	Se validó con talento humano y en el marco de las inducciones a contratistas fueron incluidos los enlaces regionales. La inducción este año fue con énfasis en "Cultura de la atención y pasión por el servicio". Se incluyó el tema de los atributos de servicio en ADC, el portafolio de servicios y temas de sensibilización al respecto. Así mismo en el marco de los ejercicios realizados con los líderes de política (relacionamiento) se hizo sensibilización sobre la cultura de atención. Se realizaron mesas de trabajo con los procesos misionales para actualizar: atributos del servicio y portafolio de servicios. La primera parte de cada sesión fue sensibilización y capacitación sobre temas SAC		100 %	8,00 %	8,0 %
		2	Incluir contenido sobre la política de servicio al ciudadano en las jornadas de inducción	Coordinador de RHFF Profesional de gestión RHFF Profesional OAPI	Jornada de inducción con la inclusión de temas de política SAC	jornadas de inducción con la inclusión de temas de política SAC (Temario estandarizado)	semestral	8 %	Diciembre de 2021	Se ha realizado jornadas de inducción mensuales, a contratistas nuevos y antiguos. El alcance de la inducción de contratistas antiguos, fue 100% pasión por el servicio y cultura de la atención, enfocado en lo definido en la política de servicio al ciudadano, para el caso de los nuevos, fue una socialización del modelo de operación y el marco estratégico, con un enfoque de servicio. Fue estandarizada para demás inducciones los temas mencionados.		100 %	8,00 %	8,0 %
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	1	Implementar los mínimos normativos en cuanto a protección de datos personales	Jefe OAPI	Política implementada	Política implementada	anual	5 %	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. Como parte de las obligaciones del contratista se cuenta como avance el siguiente: -Se ha realizado revisión y sugerencias de actualización a la política de tratamiento de datos personales, cuya última versión fue objeto de ajustes en el último trimestre de 2020. -Se ha socializado los deberes que derivan de esta política para los funcionarios del área comercial, quienes realizan tratamiento de datos de clientes principalmente. -Se encuentra realizado y publicado el Aviso De Privacidad a través del cual se da a conocer a los Titulares la existencia de políticas del tratamiento de datos personales y la forma de acceder a las mismas, así como los derechos que le asisten -Se encuentra en versión borrador el Manual de Protección de datos.		70 %	3,50 %	3,5 %

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Fortalecer el despliegue e implementación de herramientas (Guía, 10 pasos para comunicarse) de lenguaje claro	Profesional de OAPI	Socializaciones realizadas	6 Socializaciones realizadas	trimestral	8 %	Noviembre de 2021	Se ha incluido en el marco del plan de comunicaciones MIPG / SIG, componente específico sobre tipos de lenguaje claro. Al corte se han realizado publicaciones permanentes a través del mail de comunicaciones internas. En el marco de la inducción se socializan los 10 pasos de lenguaje claro, así como en las mesas de trabajo con los misionales.	67 %	5,33 %	5,3 %
	2	Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro	Profesional de OAPI	Documento traducido a Lenguaje Claro	1 Documento traducido a Lenguaje Claro	anual	5 %	Noviembre de 2021	En mesas de trabajo con el proceso de comunicaciones y PDS se definió que continuará la publicación de todas las notas en lenguaje claro. Especialmente el Manual de participación en ferias que ya está en lenguaje claro	100 %	5,00 %	5,0 %
	3	Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad	Profesional de OAPI	Actividad de evaluación ejecutada	Actividad de evaluación ejecutada	anual	7 %	Junio de 2021	Fue realizada encuesta para validar la utilidad y claridad del documento traducido. Se recibieron opiniones interesantes y de valor frente al documento (Carta de trato digno). Se tendrán en cuenta las sugerencias de mejora las cuales están en general encaminadas al uso de infografías para su explicación. Se validará presupuesto para diseñador para la otra vigencia.	100 %	7,00 %	7,0 %
	4	Traducir al menos un documento para un grupo étnico en su respectiva lengua // Documentar procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua	Profesional de OAPI	Documento traducido	1 Documento traducido	anual	7 %	Noviembre de 2021	Se llevo a cabo mesa de trabajo con equipos de los proyectos de Etnias y APV, con quien se analizó la forma en que se deberá priorizar las lenguas indígenas para la traducción de documentos, y así mismo los documentos que deberían ser traducidos. Para esto en el marco de las mesas de trabajo con los misionales frente a temas de SAC, se hizo una validación de la priorización de atención y se definieron 4 lenguas a realizar traducción: Embera Chamí, Iñen - Arhuaco, Wayunaikily y Kamsá ó Kamentsá. Los documentos para iniciar son el portafolio de servicio y la carta de trato digno. Ya se encuentra en proceso contractual con la Entidad: RED VERDE, este ejercicio de traducción.	0 %	0,00 %	0,0 %
	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.	Profesional OAPI Profesional de Gestión OAPI	Documento que explique el paso a paso de los servicios	1 Documento que explique el paso a paso de los servicios	anual	4 %	Noviembre de 2021	Se realizó ejercicio de actualización del portafolio de servicios lo que incluye el brochuer y el ciclo de vida de servicio. Ya se cuenta con todas las fichas del brochuer actualizado (30%) y los ciclos de 2 servicios: Formación e Información (70%)	53 %	2,13 %	2,1 %

AVANCE AGOSTO	69,17 %	69,17 %
CUMPLIMIENTO AGOSTO	160,33 %	160,33 %

Control de cambios	<p>Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC</p> <p>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</p> <p>Versión 3: 25/06/2021: "Se ajusta el mes de inicio de la tarea relacionada con grupos de valor teniendo en cuenta las agendas de los meses anteriores con los equipos misionales. "Las tareas asociadas a: "Análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención", "Diseñar un programa de cualificación en atención preferente e incluyente", "Implementar jornadas de capacitación y formación permanentes y especializadas en temas de servicio al ciudadano e integridad en lo público" se eliminan del plan teniendo en cuenta que ya fue incluido en el plan de TH. "Se ajusta las fechas de socialización de la caja de herramientas de Relacionamiento, teniendo en cuenta los ajustes de fecha del DAFP. La Caja será entregada a mediados de julio "Se ajusta la tarea asociada a inducción y reinducción, teniendo en cuenta que en 2021 no se realizará reinducción se deja solo enmarcado en inducción. "Se elimina tarea de encuestas en las regiones, las mismas se están realizando a través de los procesos misionales, según lineamientos de la gerencia.</p>
---------------------------	--

Versión 2 25 marzo 2021		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		El progreso es de Todos		Mincomercio		servicios de Colombia															
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				AVANCE 30 DE ABRIL			Ponderación	Abril	Junio	Agosto	Octubre					
							1	2	3	4	CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACIÓN						RESULTADO				
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.	Profesional de gestión SIART / Funcionarios responsables de información	Abril, Julio, Octubre	25 %	Abril, Julio, Octubre									25 %	33.3 %	8.3 %	33.3 %	8.3 %	66.7 %	16.7 %	100.0 %	25.0 %
	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.	Profesional de gestión SIART Especialista de proyectos - TICS Profesional de gestión - TICS Profesional OAPI - Calidad	Noviembre	10 %	Noviembre									10 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %	10.0 %
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Coordinador de gestión administrativa	Febrero / Julio	25 %	Febrero / Julio								25 %	50.0 %	12.5 %	50.0 %	12.5 %	100.0 %	25.0 %	100.0 %	25.0 %	
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.	Coordinador de gestión administrativa Gestores de proceso	Junio	20 %	Junio								20 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %	20.0 %	100.0 %	20.0 %	100.0 %	20.0 %	
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.2	Identificar, estructurar y publicar un conjunto de datos abiertos de interés para la ciudadanía en www.datos.gov.co .	Jefe OAPI - Especialista proyectos TICS - Profesional Gestión (SIART)	Febrero / Julio	10 %	Diciembre								10 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %	10.0 %	
	4.1	Elaborar y documentar el informe de solicitudes de acceso a la información pública.	Coordinador de gestión administrativa	Febrero / Julio	10 %	Febrero / Julio								10 %	50.0 %	5.0 %	50.0 %	5.0 %	100.0 %	10.0 %	100.0 %	10.0 %	
					100 %						AVANCE SEGUIMIENTO 1		0 %	0 %	50.0 %	25,8 %	45,8 %	71,7 %	100,0 %				
											CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1												
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																						



PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO: Fortalecer los instrumentos de gestión institucionales que garantizan el acceso a la información pública por parte de los diferentes grupos de interés de la entidad, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, así como por lo dispuesto por la política de Gobierno Digital.

FECHA FORMULACIÓN	VERSIÓN 3 25 DE JUNIO DE 2021	PROCESO:	Gestión de Comunicaciones	ÁREA:	Oficina Asesora de Planeación e Información		RESPONSABLE DE	INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO FECHA: Junio 30 de 2021			CONTROL INTERNO
					AVANCE (%)	RESULTADO		OBSERVACIÓN			
Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)	Fortalecer la dimensión de Información y Comunicación	Gestionar y publicar la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA.	Alexandra Diaz	reportes publicados sobre información básica	3 reportes publicados	Trimestral	25 %	67 %	16,75 %	Se han realizado 3 reportes o cortes de publicación confirmados por la publicación de 125 documentos para cumplir con la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA. Igualmente, se lee la Resolución MinTIC 1519 del 2020 y el Anexo 2 Divulgación de la Información, los cuales aclaran los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	16,75 %
		Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Yaneth Muñoz	Informe semestral de PQRS	1 informe publicado	Semestral	25 %	100 %	25,00 %	Se garantizó la correcta gestión y administración de las Peticiones, quejas y reclamos recibidos por la empresa durante el primer semestre de acuerdo con la normatividad y se publica el correspondiente reporte semestral	25,00 %
		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.	Yaneth Muñoz	Inventario de activos publicado	1 matriz publicada	Anual	20 %	0 %	0,00 %	Se avanza en la validación sobre la pertinencia de actualización o modificación del inventario de activos de información a la luz de la reciente resolución 1519. Hasta el momento se determina que la matriz y el inventario de activos de información esta actualizada.	0,00 %
		Elaborar y documentar el informe de solicitudes de acceso a la información pública.	Yaneth Muñoz	1 Informe semestral	1 Informe semestral publicado en portal	Semestral	10 %	100 %	10,00 %	Se publica informe de solicitudes de información de acuerdo con la normatividad vigente.	10,00 %
		Identificar, estructurar y publicar un conjunto de datos abiertos de interés para la ciudadanía en www.datos.gov.co.	Alexandra Diaz/Angela Dorado	Conjunto de datos publicado	1 Conjunto de datos publicado en datos.gov.co	Anual	10 %	0 %	0,00 %	Se avanza en compañía del Sistema de Información Estadístico-SIEEA en la identificación de uno conjunto de datos que sea de mayor interés para los ciudadanos y cuente con los requisitos técnicos definido en la Resolución MinTIC 1519 del 2020 en su anexo 2.	0,00 %
		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.	Alexandra Diaz/Angela Dorado/Johanna Andrade	Informe de avance en la implementación del formato	1 proceso implementado	Anual	10 %	80 %	8,00 %	Con base en el estudio de mercado se logró la adquisición de las licencias de PDF/A. Se avanza en el proceso de instalación previo a realizar capacitación sobre la solución implementada por parte del área de Sistemas.	8,00 %
100 %									59,75 %		59,75 %
									115,65 %		115,65 %

Elaboró: Alexandra Díaz Rodríguez
Revisó: Johanna Andrade Rodríguez
Aprobó: María Mercedes Sánchez

Control de cambios

Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC
 Versión 2 (25/03/2021): 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 3 (25/06/2021) Fueron ajustados los componentes del plan correspondientes a: Participación ciudadana, servicio al ciudadano y transparencia, teniendo en cuenta los resultados del FURAG recibidos en el mes de mayo y las prioridades a ejecutar, de acuerdo a las recomendaciones dadas por el DAFP (En el control de cambios de cada componente se puede observar específicamente el ajuste realizado. El componente de participación contó con ajustes, conforme las recomendaciones recibidas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El progreso es de todos

Mincomercio



**Componente 6: Integridad
GESTION ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO**

(ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	Ponderación del indicador	AVANCE 30 DE AGOSTO			CONTROL INTERNO	
							QUALITATIVO	AVANCE	RESULTADO		
Promover la transformación de la cultura organizacional de la entidad	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	8 %	Se realizó la evaluación de la apropiación de los valores del código de integridad, logrando una participación de 72 funcionarios.	100 %	8,00 %	8,00 %
		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	8 %	No cuenta con avance		0,00 %	0,00 %
		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	8%	Durante la vigencia 2021 se ha realizado la socialización del código de integridad como se detalla a continuación: - Envío del código de integridad. - Juego pasapalabras, relacionado con el respeto. - Quien quiere ser millonario: relacionado con la honestidad - Unir pregunta con respuesta correcta: justicia - Socialización mensual en la inducción a contratistas. - Socialización en la capacitación de control interno disciplinario y conflictos de interés	80 %	6,40 %	6,40 %
		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	8%	Se realizaron reuniones con el Especialista de Proyectos de la Oficina Asesora de Planeación e Información, a cargo de gestión del conocimiento, con el fin de establecer la estrategia para realizar esta campaña. Llegando a la conclusión de hacerlo mediante piezas de comunicación y un foro.	25 %	2,00 %	2,00 %
		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	8%	Se presentó propuesta de la campaña en contra de los malos hábitos a la Subgerente Administrativa y Financiera. Esta campaña se desarrollará en los meses de septiembre y octubre	25 %	2,00 %	2,00 %
	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	12 %	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.	100 %	12,00 %	12,00 %
		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 marzo al 31 de diciembre de 2021	8 %	Mensualmente, en las jornadas de inducción a contratistas se realiza la socialización del procedimiento de conflictos de interés. En el mes de agosto se desarrolló una capacitación en control interno disciplinario y en conflictos de interés, en la cual se desarrolló el procedimiento.	50 %	4,00 %	4,00 %
		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	8 %	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	66 %	5,28 %	5,28 %
		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	8 %	Se han enviado comunicados a los gerentes públicos con el instructivo para que realicen la publicación de la información establecida en el Ley 2013. A la fecha 3 empleados público del nivel directivo ha realizado la publicación de dicha información	75 %	6,00 %	6,00 %
		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	8 %	En el mes de junio, se realizó el informe de monitoreo de las declaraciones de bienes y rentas y el reporte de conflictos de interés.	100 %	8,00 %	8,00 %
		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	8 %	En el segundo trimestre de 2021 se habilitó la línea para la denuncia de casos de corrupción a través de la extensión 1090 y se grabó el mensaje respectivo en el que se indica el funcionamiento de la línea.	100 %	8,00 %	8,00 %
		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	8 %	No cuenta con avance		0,00 %	0,00 %
								100 %			61,68 %
									87,07 %	87,07 %	
Control de cambios		Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC Versión 2 (25/03/2021): 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 3 (25/06/2021) Fueron ajustados los componentes del plan correspondientes a: Participación ciudadana, servicio al ciudadano y transparencia, teniendo en cuenta los resultados del FURAG recibidos en el mes de mayo y las prioridades a ejecutar, de acuerdo a las recomendaciones dadas por el DAFP (En el control de cambios de cada componente se puede observar específicamente el ajuste realizado. El componente de participación contó con ajustes, conforme las recomendaciones recibidas.									