

Version 1
31 DE ENERO DE 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente uno
RIESGOS DE CORRUPCION

Componente dos
RACIONALIZACIÓN
SERVICIOS

Componente tres
RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente cuatro
SERVICIO AL CIUDADANO

Componente cinco
TRANSPARENCIA

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 o al ciudadano no w/o	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				SEGUIMIENTO 1	SEGUIMIENTO 2	SEGUIMIENTO 3	AVANCE	PONDERACIÓN	RESULTADO	Abril	Junio	Agosto	Octubre	CONTROL INTERNO				
														1	2	3	4	ABRIL 30	AGOSTO 31	AGOSTO 31	100%	50%	50%									
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 incurrir los postulantes en esta fase del proceso.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	1/04/17	30/12/21	30/12/21	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información - Proceso Gestion 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 Expoartesanas la documentación requerida debía ser enviada en archivo digital PDF o JPG a la dirección expoartesanas@corferias.com. Para el caso de Expoartesano se realizó el proceso de inscripción igualmente de manera digital enviado la información al correo: expoartesano@artesanasdecolombia.com.co. Para el caso de este último evento, esté se realizará de manera híbrida en formato digital y presencial. Para ambos eventos el formulario de inscripción se dispuso a través del portal artesanasdecolombia.com.co para ser descargado ya que no se logró el desarrollo de la funcionalidad de diligenciamiento en línea.	A cierre de la vigencia 2021 se adelantó el proceso de inscripción a los eventos feriales a través de correo electrónico. Para el caso de Expoartesanas la documentación requerida debía ser enviada en archivo digital PDF o JPG a la dirección expoartesanas@corferias.com. Para el caso de Expoartesano se realizó el proceso de inscripción igualmente de manera digital enviado la información al correo: expoartesano@artesanasdecolombia.com.co. Para el caso de este último evento, esté se realizó de manera híbrida en plataforma digital http://www.expoartesano.com.co/ y presencial. Para ambos eventos el formulario de inscripción se dispuso a través del portal	100%	50%	50%	11,1%	8%	33,3%	16,7%	55,6%	27,8%	100,0%	50,0%	100
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 incurrir los postulantes a los programas de formación	Reducción de pasos o procedimientos internos	Reducción de pasos en procedimientos internos y método de realización	1/04/20	30/06/21	30/06/21	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 despidas, impresión o copias para entrega de documentos o realización de entrevistas, las cuales se adelantaran 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 puesta 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 diseñó e implementó formulario en formato digital a través de la herramienta Google Forms.	Fortalecimiento de los programas de formación, con el desarrollo de formación virtual entre los que se resaltan el diseño y puesta 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 diseñó e implementó formulario en formato	100%	50%	50%	33,3%	17%	100,0%	50,0%	100,0%	50,0%	100,0%	50,0%	100
AVANCE DICIEMBRE ###																						32,2%	86,7%	77,4%	100,0%	100						
CUMPLIMIENTO DICIEMBRE ###																																
Control de cambios				<p>Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC</p> <p>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</p> <p>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 DAF. La estrategia de racionalización de trámites no sufrió ajustes.</p>																												
Versión 2																																
25 marzo 2021																																



Plan de Acción Participación Ciudadana

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	PROCESO:	Gestión de Comunicaciones	ÁREA:	Oficina Asesora de Planeación e Información	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO				Alexandra Díaz Rodríguez						
(ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS	INICIATIVA TÁCTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD)	TAREA	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO	META	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO DICIEMBRE 2021			CONTROL INTERNO		
							1	2	3	4	AVANCE (%)	RESULTADO	OBSERVACION			
Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)	Información	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%						100%	10%	Se han publicado 3 reportes de gestión de Artesanías de Colombia resultado de los indicadores de BSC. Adicionalmente, se publica seis (6) noticias referentes a la gestión de Artesanías de Colombia alineadas con las metas de la planeación estratégica. Sobre estas noticias u otros contenidos de gestión se publicaron 397 mensajes en redes sociales, así: 364 en Twitter; 17 publicaciones en Facebook; 4 publicaciones en Instagram. Se enviaron 17 campañas de correo electrónico sobre temas de gestión institucional y participación.	10%	
		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%							100%	5%	Se participa en la charla: "Lineamientos para publicar la información en el Menú Participo 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" Por último se inscribe a 3 funcionarios al diplomado sobre participación ciudadana de la Esap.	5%
		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%	3%	Se integra el tema a la estrategia de comunicación digital, se desarrollan cuatro (6) campañas de correo electrónico a las listas de suscriptores, artesanos, personas interesadas y funcionarios de la empresa, las cuales explicaban de manera más amplia y cercana el concepto de participación ciudadana.	3%
	Diálogo	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%							100%	40%	Se realizaron los "Encuentros Regionales 2021", los cuales se realizaron de manera virtual manteniendo el esquema de las seis regiones culturales: Antioquia, Amazonia, Andén Pacífico, Caribe, Centro Oriente, CundiBoyacense más Expedición Orinoco.	40%
		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%							50%	3%	En el marco de los Encuentros Regionales se definió que era fundamental levantar las conclusiones de cada encuentro para poder identificar los acuerdos y compromisos a los que se llegaron en el espacio de participación, siendo este el mecanismo que permite el seguimiento de las mismas. Queda en proceso de revisión de viabilidad incluir a una veeduría ciudadana en estos espacios, pero dada la coyuntura del año y que se esta en transición hacia la nueva normalidad se ratificó el mecanismo de las conclusiones y la realización de encuesta de percepción del evento por parte de los asistentes.	3%
		Realizar el evento "Cómo Vamos" como espacio de rendición de cuentas dirigido a los funcionarios y contratistas.	Laura Samper	Evento realizado	1	20%							100%	20%	En el mes de Noviembre se llevo a cabo el evento de participación ciudadana ¿Cómo vamos? con la participación del grupo de colaboradores, durante este espacio se presentaron los resultados obtenidos por parte de todas las áreas de la empresa durante el 2021.	20%
	Responsabilidad	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%							100%	1%	Se presenta informe en el mes de diciembre de 2021	1%
		Definir el mecanismo para hacer seguimiento a los resultados de la participación en los espacios de diálogo.		Mecanismo definido	1	4%							100%	4%	De manera permanente se publica información sobre la gestión de la empresa, la rendición de cuenta es considerado por AdC como un ejercicio continuo y permanente y de esta forma se realizó durante el 2021. Así mismo, se publicó el informe de rendición de cuentas 2021 el cual permitía observaciones por parte de la ciudadanía.	4%
	Rendición de cuentas en materia de paz.	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%	5%	Fue publicado el informe en el mes de marzo de acuerdo a lo establecido por el SIRCAP. https://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/37599_info_sircap_2020_retro_jpas_25032021.pdf	5%
		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%	5%	A Diciembre se publicaron 42 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 los cuales se rotaron semanalmente como parte de la programación de esta red.
											AVANCE DICIEMBRE		95%			
											CUMPLIMIENTO DICIEMBRE		95%	95%		

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 DE ACCIÓN						Plan de Acción Transparencia- SIART													
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 SEGUIMIENTO				Alexandra Díaz Rodríguez							
(ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS		INICIATIVA TÁCTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD)	TAREA		RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO FECHA: Diciembre 30 de 2021			CONTROL INTERNO			
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%									100%		
			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%	
			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%											100%
			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%
			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%											100%
			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%											100%
										AVANCE DICIEMBRE				100%					100%	
										CUMPLIMIENTO DICIEMBRE				100%					100%	
Elaboró: Alexandra Diaz Rodriguez																				
Revisó: Johanna Andrade Rodriguez																				
Aprobó: María Mercedes Sánchez																				
Control de cambios		<p>Versión 1: 28 enero 2021: Formulación del PAAC</p> <p>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</p> <p>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.</p>																		

Versión 2 25 marzo 2021		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		El progreso es de todos		Mincomericio		Ministerio de Colombia		Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS																										
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	PONDERACION DEL INDICADOR	CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA TAREA				CUALITATIVO	AVANCE	PONDERACION	RESULTADO	Ponderación	Abril		Junio		Agosto		Octubre															
						1	2	3	4																											
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 listado 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- SUART Especialista de proyectos OAPI - Bancosario	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 servicios), 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 O4	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 DAFP para dar cumplimiento a lo definido en la Ley 2022 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 propuesta del DAFP, en cuanto al concepto solicitado para la estructuración de la dependencia de relacionamiento, como lo establece la Ley 2022. Resultados de la reunión se establecieron como primera medida, realizar un estudio técnico que permita evaluar la pertinencia de una reestructuración que permita redefinir algunas áreas y con esto encargar la dependencia en mención. Así mismo se sugiere el trabajo en la creación de un grupo de relacionamiento, que cumple 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 O4, 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%	4.5%	100.0%	6.0%	
	2.3	Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionados 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 presentadas en el último trimestre de 2020 y las respuestas dadas. Fue documentado informe y enviado a gestores de procesos relacionados, mal con sugerencias de mejoras.	25%	0%	0%	6%	50.0%	3.0%	50.0%	3.0%	75.0%	4.5%	100.0%	6.0%	
	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	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%			
	3.2	Diseñar un programa de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad múltiple (ej. sordo ciego y/o IBGTI) 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%	100%	7.0%			
	3.3	Implementar jornadas de capacitación y formación permanentes y especializadas en temas de servicio al ciudadano e integridad en el 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% pasado 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 incluyó en el marco del plan de comunicaciones MPO/ SAC, componente específico sobre tipo 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%	
Control de cambios	Versión 1: 28 enero 2021 - Formalización del PAC 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										AVANCE SEGUIMIENTO 1		0%		0%		100%		Abril		Junio		Agosto		Octubre		14,1%		25,2%		43,3%		100,0%			
										CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1																										

