

ARTESANÍAS DE COLOMBIA OFICINA DE CONTROL

Bogotá 13 de enero de 2022



El progreso
es de todos

Gobierno
de Colombia
Mincomercio



SEGUIMIENTO AL PLAN ANICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A 31 de agosto de 2021

| | |
|----------|---|
| 1 | Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL |
| 2 | Componente 2: Racionalización de trámites |
| 3 | Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO |
| 4 | Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS |
| 5 | Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |
| 6 | Componente 6: Integridad GESTION ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO |

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

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | PRODUCTO | FECHA PROGRAMADA | Seguimiento a 31 de diciembre de 2021 |
|---|---|---|--------------------|--|
| 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 | Junio de 2021 | 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 |
| 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 | Septiembre de 2021 | "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. Q4: Fue concluida la fase de autoevaluación de riesgos, con todos los procesos donde se definieron los riesgos a mantener en el proceso para su actualización. El mapa fue actualizado y publicado en el mes de diciembre." |

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

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | PRODUCTO | FECHA PROGRAMADA | Seguimiento a 31 de diciembre de 2021 |
|--|-------------|--|--|-------------------------------------|---|
| 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 | Agosto de 2021 Diciembre de 2021 | 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. Fue socializado el mapa de riesgos actualizado en el portal web |
| | 3.2 | Sensibilizar a los funcionarios, sobre los riesgos de corrupción | Sensibilización realizada | | 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. |
| | 3.3 | Sensibilizar en los procesos, los controles que han sido documentados. | | | 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 y queda claro las tareas relacionadas en el ejercicio de autoevaluación |
| | 3.4 | Ejecutar actividades de sensibilización sobre el régimen disciplinario y el Conflicto de Intereses | Sensibilización realizada | Agosto de 2021 | 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 |
| | 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 | Agosto de 2021 Diciembre de 2021 | 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 solicitada la publicación en el portal web. Q4: Fue concluida la fase de autoevaluación de riesgos, con todos los procesos donde se definieron los riesgos a mantener en el proceso para su actualización. El mapa fue actualizado y publicado en el mes de diciembre. |

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

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | PRODUCTO | FECHA PROGRAMADA | Seguimiento a 31 de diciembre de 2021 |
|--|-------------|--|--|--|---|
| 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) | Junio de 2021 Septiembre de 2021 | 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. Durante la autoevaluación fueron realizados los seguimientos y en las ayudas de memoria y material de trabajo queda el registro de los seguimientos. |
| Subcomponente/proceso 5 Seguimiento | 5.1. | Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción. | Seguimientos al mapa de riesgos (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) | 10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE* | La OCI ha generado informe de seguimiento en las siguientes fechas: 19 de febrero, 29 de abril, 26 de julio y 7 de septiembre de 2021 |

2

Componente 2: Racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | | |
|---|--------|---|----------|---|---|--|----------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------------|---|--|
| 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 | SEGUIMIENTO 3 Seguimiento a 31 de diciembre de 2021 |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | 29212 | Generación de oportunidades comerciales | Inscrito | Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos del servicio de participación directa en diferentes ferias y eventos, contacta a artesanos comerciales (ferias) el cliente, ofrece información basada en estudios de mercado, información de tendencias, comercializadores y clientes potenciales. Promueve y realiza ruedas de negocios con el objetivo de acercar la oferta con la demanda y de acceder a nuevos mercados. El procedimiento de inscripción a eventos feriales, en la actualidad, debe realizarse descargando del portal, el formulario de inscripción y presentarlo con los documentos soporte. | Facilitar a los postulantes del servicio de generación de oportunidades comerciales (ferias) el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento del formulario en línea para participación en estos eventos | Disminuir los tiempos y costos en que incurren los postulantes en esta fase del proceso. | Tecnológica | Formularios diligenciados en línea | 1/04/2017 | 30/12/2021 | 30/12/2021 | Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información - Proceso Gestión TICs | 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 Expoartesanías la documentación requerida debía ser enviada en archivo digital PDF o JPG a la dirección expoartesanias@corferias.com. Para el caso de Expoartesano se realizó el proceso de inscripción igualmente de manera digital enviado la información al correo: expoartesano@artesaniasdecolombia.com.co. Para el caso de este último evento, éste se realizó de manera híbrida en plataforma digital https://www.expoartesano.com.co/ y presencial. Para ambos eventos el formulario de inscripción se dispuso a través del portal artesaniasdecolombia.com.co para ser descargado ya que no se logró el desarrollo de la funcionalidad de diligenciamiento en línea. |

2

Componente 2: Racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | SEGUIMIENTO 3 Seguimiento a 31 de diciembre de 2021 | |
|---|--------|-------------------------------|----------|---|--|--|--|---|-------------------|-------------------------|-----------------------------|--|--|
| 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 |
| 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 los que incurren los postulantes a los programas de formación | Reducción de pasos o procedimientos internos y método de realización | Reducción de pasos en procedimientos internos y método de realización | 1/04/2020 | 30/06/2021 | 30/06/2021 | Subgerencia de Desarrollo y fortalecimiento de la cadena de valor del sector artesanal | A cierre de 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, logrando los objetivos propuestos para la estrategia |

3

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

| (ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS | INICIATIVA TACTICA ESTRATEGIC A (ACTIVIDAD) | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO DICIEMBRE DE 2021 | | | control interno |
|---|---|---|---|---|-----------|--|--------------------|
| | | | | 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. | 3 notas / reportes sobre la gestión de AdC publicados en Portal / Informe de Publicaciones en redes | 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 notas 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: | 100% |
| | | 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 | 100% | 5% | 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" Por último se inscribe a 3 funcionarios al diplomado sobre participación ciudadana de la Esap. | 100% |
| | | 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. | Estrategia implementada | 50,00% | 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 ciudadanía. | 50% |

3

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

| (ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS | INICIATIVA TACTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD) | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO DICIEMBRE DE 2021 | | | control interno |
|---|---|---|---|---|-----------|--|--------------------|
| | | | | AVANCE (%) | RESULTADO | OBSERVACION | |
| Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) | 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. | 1. Encuentros regionales realizados. 2. Documento de resultados de los Encuentros Regionales y acciones de mejora a implementar a partir de estos. | 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. | 100% |
| | | Identificar posibles mecanismos de control social o veeduría ciudadana, en la ejecución de proyectos y programas. | Documento con mecanismos identificados | 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 está 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. | 50% |
| | | Realizar el evento "Cómo Vamos" como espacio de rendición de cuentas dirigido a los funcionarios y contratistas. | Evento realizado | 100% | 20% | En el mes de Noviembre se llevó 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. | 100% |

| (ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS | INICIATIVA TACTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD) | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO DICIEMBRE DE 2021 | | | cont inter |
|---|---|---|---|---|-----------|--|---------------|
| | | | | AVANCE (%) | RESULTADO | OBSERVACION | |
| Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) | 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. | Informe de verificación | 100% | 1% | Se presenta informe en el mes de diciembre de 2021 | 100 |
| | | Definir el mecanismo para hacer seguimiento a los resultados de la participación en los espacios de diálogo. | Mecanismo definido | 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. | 100 |
| Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) | 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) | Informe individual de Rendición de Cuentas en Materia de Paz. | 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/37595_info_sircap_2020_retro_jpas_25032021.pdf | 100 |
| | | 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 | 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. | 100 |

4

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

| INICIATIVA TACTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD) | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO | | | control interno |
|--|-------|--|---|------------|-----------|-----------------|
| | | | OBSERVACION FECHA: AVANCE DICIEMBRE | AVANCE (%) | RESULTADO | |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1 | Información documentada revisada | 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. Continua 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 dio un nuevo cambio a los formatos de recolección de 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. Fue reorganizada la documentación propia de relacionamiento (PQRSD) articulándolo al nuevo proceso. Para la vigencia no se ha evidenciado mas información documentada de cara al ciudadano para actualizar | 100% | 8% | 100% |
| | 2 | Documento con factores identificados | Derivado de las reuniones con el proceso GAF - Coordinación Administrativa, se han revisado las quejas recibidas Q4 2020, Q1, Q2 y Q3, validando el alcance de cada una de las quejas y el tipo de las mismas. Se revisa la incidencia en cada proceso, impacto frente al modelo de operación y los objetivos estratégicos. No se evidenció en los análisis ningún tipo de afectación, desde los temas de atención al ciudadano, que puedan afectar la estrategia de la entidad. Se cuenta con informe de análisis y con los mail de retroalimentación a las áreas. | 100% | 3% | 100% |
| | 3 | Documento con estandarización de grupos de valor | Se dio 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 actualizó la matriz de relacionamiento y de frecuencia de actualización. | 100% | 6% | 100% |
| | 4 | Caja de herramientas socializada | Fue realizada reunión con la subgerente Administrativa y Financiera y la coordinadora de Recursos humanos, para revisar la respuesta del DAFP, en cuanto al concepto solicitado para la estructuración de la dependencia de relacionamiento, como lo establece la Ley 2052. Resultado de la reunión se establece como primera medida, realizar un estudio técnico que permita evaluar la pertinencia de una reestructuración que permita readecuar algunas áreas y con esto encajar la dependencia en mención. Así mismo se sugiere ir trabajando en la creación de un grupo de relacionamiento, que cumpla los roles mínimos que establece la ley y que esté creado bajo acto administrativo. 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 Resolución y se está a la espera de publicación en el diario oficial, para proceder a la salida al aire. Así mismo fue aprobada la propuesta de creación de la coordinación de relacionamiento propuesta a prestar ante junta directiva en el mes de octubre. | 100% | 9% | 100% |

4

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

| INICIATIVA TACTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD) | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO | | | control interno |
|---|---|--|---|------------|-----------|-----------------|
| | | | OBSERVACION FECHA: AVANCE DICIEMBRE | AVANCE (%) | RESULTADO | |
| Subcomponente 1 te 2 Fortalecimiento de los canales de atención | Validar implementación de herramientas como chatbot o similares | Validación realizada | 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, la herramienta ya está disponible producto de la validación de herramientas para mejorar la atención | 100% | 3% | 100% |
| | Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT | Informes de PQRSD, por servicios documentados | Se realizó análisis e informe de PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSD Vs servicios y fue consolidado e informado en datos de operación del SUIT a Q2. En el mes de octubre se realizó la validación de PQRSD de Q3 y fue realizada su clasificación y reporte por servicio en datos de operación del SUIT. | 100% | 8% | 100% |
| | Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión | Reuniones realizadas para validación de respuestas Retroalimentación realizada | Fue realizada reunión con la coordinación administrativa evaluando las quejas presentadas en el ultimo trimestre de 2020 y Q1 2021 (en el mes de abril) y las respuestas dadas. Fue documentado informe y enviado a gestores de procesos relacionados, mail con sugerencias de mejoras. En agosto fue revisada la información de PQRSD de manera general. Se clasificaron las PQRSD por servicios. Se realizó reunión para revisión de PQRSD de Q2 y Q3, generando informe de hallazgos y mail de retroalimentación sobre respuestas. | 100% | 8% | 100% |
| | 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 | Se validó con Gestión Administrativa y se define que la variable a optimizar por las características de los grupos de valor, por ende de las llamadas que recibimos y alineado al procedimiento de PQRSD, 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 ingleses o español u otra lengua. Lo diferente a español será grabado en buzón de voz y notificado al mail del administrador de canales. Recibida la respuesta de ETB, y teniendo en cuenta que para dar las respuestas se requiere contar con el traductor, por recursos se requiere hacer otro tipo de mejora al canal. Es así que con el fin de xontinuar el proceso de mejora en canales, fue ajustado el mensaje de acceso y las extensiones, de esta manera se facilita al ciudadano el acceso. | 100% | 3% | 100% |

4

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

| INICIATIVA TÁCTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD) | | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO | | | control interno |
|--|---|---|--|--|------------|-----------|-----------------|
| | | | | OBSERVACION FECHA: AVANCE DICIEMBRE | AVANCE (%) | RESULTADO | |
| 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" | capacitación sobre SAC | 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% | 100% |
| | 2 | 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 | 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% | 100% |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 1 | Implementar los mínimos normativos en cuanto a protección de datos personales | Política implementada | 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. -Fue presentado a gerencia el reporte de avances y necesidades para formalizar el rol de oficial de protección de datos. Gerencia solicita elaborar mapa de roles y responsabilidades, el cual es el insumo para iniciar contratación y redefinición de estructura durante 2022. Los mínimos normativos se encuentran implementados, con los ajustes de roles se espera seguir garantizando el tema en 2022 | 100% | 5% | 100% |

4

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

| | | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO | | | control interno |
|---|---|---|--------------------------------------|---|------------|-----------|-----------------|
| | | | | OBSERVACION FECHA: AVANCE DICIEMBRE | AVANCE (%) | RESULTADO | |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 1 | Fortalecer el despliegue e implementación de herramientas (Guía, 10 pasos para comunicarse) de lenguaje claro | Socializaciones realizadas | Se ha incluido en el marco del plan de comunicaciones MIPG / SIG, componente específico sobre tips de lenguaje claro. Para Q1, Q2, Q3 y Q4 se realizaron las publicaciones de acuerdo a lo planeado. | 100% | 8% | 100% |
| | 2 | Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro | Documento traducido a Lenguaje Claro | 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 y cada uno de los comunicados en medios, se hacen en el lenguaje claro, conforme además los lineamientos de la alta dirección | 100% | 5% | 100% |
| | 3 | Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro en la entidad | Actividad de evaluación ejecutada | 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% | 100% |

4

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

| | | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO | | | control interno |
|---|---|--|--|---|------------|-----------|-----------------|
| | | | | OBSERVACION FECHA: AVANCE DICIEMBRE | AVANCE (%) | RESULTADO | |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 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 | 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 Chami, Ikañ - Arhuaco, Wayuunaiky y Kamsá o Kamëntšá. Los documentos traducidos en la vigencia son: el portafolio de servicio y la carta de trato digno. La Entidad: RED VERDE realizó este ejercicio de traducción, informando además los traductores de cada lengua. El procedimiento de traducción ya hace parte del documento de PQRSD | 100% | 7% | 100% |
| | 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 | 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 todos los servicios actualizados (70%) | 100% | 4% | 100% |

| INICIATIVA TÁCTICA ESTRATÉGICA (ACTIVIDAD) -SUBCOMPONENTE- | TAREA | NOMBRE DEL INDICADOR O PRODUCTO | META | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | PONDERACIÓN DEL INDICADOR | INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2021 | | | CONTROL INTERNO |
|--|---|--|---|------------------------|---------------------------|---|-----------|--|-----------------|
| | | | | | | AVANCE (%) | RESULTADO | OBSERVACIÓN | |
| 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. | reportes publicados sobre información básica | 3 reportes publicados | Trimestral | 25% | 100% | 25% | A diciembre de 2021, se publicaron 182 documentos para cumplir con la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA, así como la Resolución 1519 de 2020. Igualmente, se activaron todas las publicaciones vencidas de los submenús alojados en el menú principal "Transparencia y acceso a la información". Se actualizó la información correspondiente a la Línea de Denuncias y de Canales de Atención atendiendo a la nueva marcación para Colombia (601), así como en el footer del portal web y en las tiendas y por último se logró la generación de url independientes. | 100% |
| | Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada. | Informe semestral de PQRS | 1 informe publicado | Semestral | 25% | 100% | 25% | 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 | 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. | Inventario de activos publicado | 1 matriz publicada | Anual | 20% | 100% | 20% | Al cierre de tercer trimestre se detrmno luego de validaciones que que la matriz y el inventario de activos de información esta actualizada y se creo y publico el inventario de clasificaci'n documental el cual esta relacionado con TRD de la empresa. | 100% |
| | Elaborar y documentar el informe de solicitudes de acceso a la información pública. | 1 Informe semestral | 1 Informe semestral publicado en portal | Semestral | 10% | 100% | 10% | Se publica informe de solicitudes de información de acuerdo con la normatividad vigente. | 100% |
| | Identificar, estructurar y publicar un conjunto de datos abiertos de interés para la ciudadanía en www.datos.gov.co . | Conjunto de datos publicado | 1 Conjunto de datos publicado en datos.gov.co | Anual | 10% | 100% | 10% | Se definio junto al Sistema de Información Estadístico-SIEEA el uno conjunto de datos que sea de mayor interés para los ciudadanos y se solicita concepto sobre la relevancia de los conjuntos de datos de la empresa para que esten activos en el portal de datos.gov.co | 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. | Informe de avance en la implementación del formato | 1 proceso implementado | Anual | 10% | 100% | 10% | A Diciembre se culmino con el proceso de implementación de las licencia para utilización del formato PDF-A (ISO 14289-1). | 100% |

6

Componente 6: Integridad GESTION ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | PRODUCTO | AVANCE 31 DE DICIEMBRE | | | CONTROL INTERNO | |
|--|-------------|---|---|--|-----------|-----------------|------|
| | | | CUALITATIVO | AVANCE | RESULTADO | | |
| Subcomponente 1 Implementación del código de integridad | 1.1 | Evaluación apropiación Código de Integridad | Evaluación de apropiación del código de integridad aplicada | Se realizó la evaluación de la apropiación de los valores del código de integridad, logrando una participación de 72 funcionarios. | 100% | 8% | 100% |
| | 1.2 | Campaña ¿cómo vivo los valores desde mi rol como servidor público? | Videos- Campaña | Aunada a la campaña para romper los malos hábitos, se realizó esta campaña. | 100% | 8% | 100% |
| | 1.3 | Socializar los valores del código de integridad | Actividades de socialización realizadas | 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 - Actividad de cierre con todos los valores y temas de conflictos de interés | 100% | 8% | 100% |
| | 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 | En coordinación con el líder de la política de gestión del conocimiento se realizó una pieza en la que se resaltaron los logros del 2020 y un formularios para que los funcionarios contaran los logros de la vigencia 2021. | 100% | 8% | 100% |
| | 1.5 | Desarrollar campaña en contra de los malos hábitos (caja de herramienta de integridad del DAFP) | Campaña realizada | Se realizó a campaña contra los malos hábitos, a través de fiestas de comunicación y un formulario, en el cual se invitó a los funcionarios a responder de forma anónima, sobre sus malos hábitos laborales. | 100% | 8% | 100% |

6

Componente 6: Integridad GESTION ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | PRODUCTO | AVANCE 31 DE DICIEMBRE | | | CONTROL INTERNO | |
|---|-------------|--|--|--|-----------|-----------------|------|
| | | | CUALITATIVO | AVANCE | RESULTADO | | |
| Subcomponente 2 Conflicto de interés | 2.1 | Documentar la política y el procedimiento de conflicto de interés | Política de conflicto de interés Procedimiento de conflictos de interés | 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 % | 100% |
| | 2.2 | Socializar mensualmente la política y el procedimiento de conflictos de interés | Política y procedimiento de conflictos de interés socializado | 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. | 100% | 8% | 100% |
| | 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 | 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. En la actividad de cierre del código de integridad se incluyó la temática de conflictos de interés | 100% | 8% | 100% |
| | 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 | 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% | 8% | 100% |
| | 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 | 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% | 100% |
| | 2.6 | Gestionar la habilitación de un canal de atención para la formulación de denuncias de forma anónima (correo electrónico o extensión) | Canal gestionado | 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% | 100% |
| | 2.7 | Realizar seguimiento a las denuncias anónimas interpuestas por los ciudadanos y por los funcionarios a través del canal dispuesto | Reporte de monitoreo línea de denuncias | Se elaboró el informe de acuerdo con la información suministrada por la coordinación de gestión administrativa, en la cual se evidencia la recepción de una denuncia y el tratamiento dado. | 100% | 8% | 100% |

Resumen: El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano presenta un avance general del 98,8% y un cumplimiento del 98,8%

| COMPONENTES | | AVANCE | CUMPLIMIENTO |
|-------------|--|--------|--------------|
| 1 | RIESGOS DE CORRUPCION Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | 100 | 100 |
| 2 | RACIONALIZACIÓN SERVICIOS | 100 | 100 |
| 3 | RENDICIÓN DE CUENTAS Plan de Acción Participación Ciudadana | 95 | 95 |
| 4 | SERVICIO AL CIUDADANO Plan De Política Servicio Al Ciudadano | 100 | 100 |
| 5 | TRANSPARENCIA Plan de Acción Transparencia- SIART | 100 | 100 |
| 6 | INTEGRIDAD GESTION ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO | 98 | 98 |
| Promedio | | 98,8 | 98,8 |

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

Hugo Jamioy, etnia Kamëntsá

¡GRACIAS!



El progreso
es de todos

Gobierno
de Colombia
Mincomercio

