



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A 2.013



COMPONENTE	PONDERACION DEL EJE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PONDERACION INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	LINEA DE BASE	META	U. medida	RESULTADO	% AVANCE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	AVANCE A DICIEMBRE
Mapa de riesgos de corrupción	25%	Identificación de riesgos de corrupción	Mayo 2.013	Julio 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación	10%	Riesgos identificados	1	8	Riesgo	7	87,50%	Mensual	Se elaboró la primera versión del mapa de riesgos de corrupción según la metodología de estrategias para el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano. Se identificaron, analizaron y valoraron 7 riesgos de acuerdo con esta metodología. La oficina de Control Interno realizó dos seguimientos al estado de los riesgos anticorrupción en las fechas indicadas.
		Análisis de los riesgos de corrupción	Mayo 2.013	Julio 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación	20%	Riesgos analizados	1	8	Riesgo	7	87,50%	Mensual	
		Valoración de los riesgos de corrupción	Mayo 2.013	Julio 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación	20%	Riesgos valorados	1	8	Riesgo	7	87,50%	Mensual	
		Definición de política de administración de riesgos de corrupción	Agosto 2.013	Agosto 2.013	Alta dirección	15%	Política de administración del riesgo de corrupción	0	1	Política	1	100,00%	Mensual	
		Seguimiento de los riesgos de corrupción	Agosto 2.013	Diciembre 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación - Oficina de control interno	10%	Seguimientos realizados	0	2	Seguimiento	2	100,00%	Agosto 31, Diciembre 31	
		Elaboración del mapa de riesgos de corrupción	Julio 2.013	Julio 2.013	Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales	25%	Mapa de riesgos de corrupción	0	1	Mapa de riesgos de corrupción	1	100,00%	Mensual	
Medidas antiramites	25%	Revisar y optimizar los procedimientos de la entidad que tienen relación con la atención oportuna de los ciudadanos-clientes.	Mayo 2.013	Diciembre 2.013	Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales - Subgerencia Administrativa y Financiera	50%	Procedimientos revisados y optimizados	0	12	Procedimientos	12	100,00%	Mensual	Con recursos del proyecto de inversión Mantenimiento del sistema integrado de gestión se realizó la actualización de la documentación de los procesos misionales que son los que tienen contacto con los clientes de la entidad como son: Articulación Oferta y Demanda, Promoción y Divulgación del Sector, Fortalecimiento de la cadena de valor y Gestión del conocimiento.
		Redefinir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de Artesanías de Colombia S.A.	Junio 2.013	Diciembre 2.013	Alta Dirección - Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales - Subgerencia Administrativa y Financiera- SIART	50%	Portafolio de servicios redefinido y difundido	0	1	Portafolio	1	100,00%	Mensual	Se redefinieron los servicios de la entidad pasando de ser 11 a ser 6 discriminados así: 1. Educación para el trabajo y desarrollo humano. 2. Capacitación. 3. Información. 4. Asesoría. 5. Asistencia Técnica. 6. Oportunidades Comerciales. Estos servicios fueron difundidos mediante la publicación del manual de participación y servicio al ciudadano y también la entidad elaboró el brochure institucional por medio del cual también serán difundidos.
Rendición de cuentas	25%	Realización de la Rendición de cuentas de acuerdo con la metodología para la implementación de modelo integrado de Planeación y Gestión del DAFP.	Julio 2.013	Septiembre 2.013	MCIT- Artesanías de Colombia	100%	Rendición de cuentas realizada	0	1	Informe de rendición de cuentas	1	100,00%	Mensual	Artesanías de Colombia realizó la rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos de la metodología del DAFP, el día 28 de noviembre de 2013 en el auditorio de la Superintendencia de Sociedades. El informe de esta audiencia pública de rendición de cuentas se encuentra publicado para consulta general en el portal de la entidad.

COMPONENTE	PONDERACION DEL EJE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PONDERACION INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	LINEA DE BASE	META	U. medida	RESULTADO	% AVANCE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	AVANCE A DICIEMBRE
Mecanismos de mejoramiento del servicio al ciudadano	25%	Cualificación de servidores en servicio al ciudadano	Julio 2.013	Diciembre 2.013	Responsables de proceso - Gestión del Talento Humano	25%	Funcionarios calificados en servicio al ciudadano	1	24	funcionarios	6	25,00%	Mensual	Se programaron 6 funcionarias de la entidad para que asistan a los talleres de fortalecimiento de competencias personales de servicio al ciudadano así: <b>Agosto 12 de 2.013:</b> María Vidalia Giraldo C.C. 25.101.305 (Auxiliar Administrativo) y Elizabeth Leyton Vargas C.C. 39.672.352 (Técnico Gestión Documental) <b>Septiembre 09 de 2.013:</b> Carmen Rosa Cediel C.C. 38.243.200 (Secretaria de Subgerencia) y Gabriela Aurora Colorado Bernal C.C. 51.737.232 (Secretaria de Gerencia). <b>Octubre 07 de 2.013:</b> Aurora Sierra Villamil C.C. 20.352.075 (Secretaria de Gerencia) y Yolanda Silva Oviedo C.C. 38.264.137 (Secretaria de Subgerencia). <b>*NOTA:</b> No se pudo capacitar mas funcionarios ya que los cupos otorgados para cada entidad por parte del PNSC era solo de dos funcionarios por Entidad para estas 3 sesiones. se habian calculado la meta sobre ocho cupos por entidad.
		Implementación de lineamientos definidos en los manuales de espacios físicos y señalización para atención al ciudadano en la entidad.	Octubre 2.013	Diciembre 2.013	Oficina de Planeación - Gestión Administrativa y Financiera	20%	Lineamientos implementados	1	5	lineamientos	5	100%	Mensual	Dentro del proyecto de Restauración y Reforzamiento del claustro de las aguas, se realizaron los estudios y diseños pertinentes contemplando la aplicación de estos lineamientos en los cinco sectores de la casa como son: Claustro Colonial, Area de Transición, Casa Republicana, Parqueadero y Patio Frontal, los cuales serán ejecutados en el 2014 cuando se inicie la obra de restauración.
		Elaborar, revisar, aprobar, difundir e implementar una metodología general para la medición de la satisfacción del ciudadano-cliente con los servicios que prestan los procesos misionales de la entidad.	Junio 2.013	Junio 2.013	Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales	5%	Metodología para la medición de la satisfacción del ciudadano implementada	0	1	Metodología	1	100,00%	Mensual	La subgerencia de promoción y oportunidades comerciales actualizo tanto el formato para la medición de la satisfacción del ciudadano como el procedimiento definido para ello.
		Definir e implementar los protocolos de atención al ciudadano en la entidad.	Junio 2.013	Agosto 2.013	Grupo de atención al ciudadano	40%	Protocolos definidos	0	3	Protocolos	4	133,33%	Mensual	Se definieron e implementaron los protocolos de atención al ciudadano en el manual de participación y servicio al ciudadano. Se definieron 4 protocolos como son: Protocolo Presencial, Protocolo atención telefónica, Protocolo virtual y Protocolo en atención prioritaria o preferencial.
		Revisar, actualizar y optimizar el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos de la entidad.	Abril 2.013	Junio 2.013	Oficina de Planeación-Subgerencia Administrativa y Financiera-Oficina Jurídica	10%	Procedimiento revisado, actualizado y optimizado	0	1	Procedimientos	1	100,00%	Mensual	Se actualizo el procedimiento con fecha de vigencia 24 de junio de 2013 y paso a versión 7.

Elaborado por: Oficina de Planeación  
Fecha de aprobación: Abril 29 de 2.013

Seguimiento Control Interno  
Cumplimiento del 89,06% en general