

Version 2  
31 DE MARZO DE 2017

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



## Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	LÍDER	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE III 31 de diciembre de 2017	SEGUIMIENTO III 31 de diciembre de 2017	AVANCE	CUMPLIMIENTO
								SEGUIMIENTO OCI	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Revisar la política de administración y gestión del riesgo y actualizar de ser necesario.	Política revisada y actualizada	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano	15 de febrero de 2017	100%	Desde la oficina asesora de Planeación e Información, se revisó la política evidenciando la necesidad de hacer ajustes en la misma. Se realiza documento con actualización y el día 21 de marzo de 2017 se envía a la OCI, quien lideró su aprobación (en el comité de coordinación de CI).	100%	100%
	1.2 Socializar la política de administración y gestión del riesgo, una vez aprobada su actualización.	Socialización realizada	Dora Alba Ortiz	Dora Alba Ortiz	15 de mayo de 2017	100%	En Comité de Coordinación de Control interno, del 31 de mayo de 2017, fue aprobada la actualización de la política, lo que se evidencia en acta No. 64. La política fue publicada a través de intranet y en el módulo "Manual" de Isolución.	100%	100%
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar autoevaluación y cierre al mapa de riesgos vigente.	Informe de cierre	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin / Gestores de proceso	15 de mayo de 2017	100%	Los ocho procesos del modelo de operación realizaron la autoevaluación de los controles que habían sido implementados, para los riesgos documentados vigencia 2016 -2017. Esto incluyó la revisión del avance y cumplimiento de acciones preventivas, el cierre de las mismas o la prórroga según correspondió y el análisis de estos controles. Se realizó reunión con los colaboradores de estos procesos en la cual se hizo reinducción tema de riesgos, su importancia y metodología. J15	100,0%	100,0%
	2.2 Identificar riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los resultados de la autoevaluación.	Mapa de riesgos de corrupción	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin / Líderes y Gestores de proceso	26 de mayo de 2017	100%	Al corte de este informe los ocho procesos realizaron la identificación, medición, evaluación, definición y calificación de controles. Fueron documentadas las acciones preventivas correspondientes. Al finalizar el ejercicio se concretaron cinco riesgos de corrupción, los cuales se pueden evidenciar en el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017 - 2018	100,0%	100,0%
	2.3 Analizar, evaluar y valorar los riesgos identificados							100,0%	100,0%
	2.4 Documentar los controles existentes y aplicar para evitar la materialización de los riesgos.							100,0%	100,0%
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción definido, en el portal web e Intranet, para recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía y grupos de interés.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Johanna Paola Andrade Solano	26 de mayo de 2017	100%	El mapa de riesgos actualizado fue publicado en el portal web de la entidad en el link: <a href="http://www.artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179">http://www.artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179</a> . Se invitó a la ciudadanía por medio de foro a opinar sobre el mapa de riesgos 2016-2017 (seguimiento de autoevaluación y cierre) y 2017 - 2018 (actualización), en el siguiente link: <a href="http://artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/Foro/Foro.jsf?idForo=382">http://artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/Foro/Foro.jsf?idForo=382</a> A la fecha de corte de este informe, no se había recibido ninguna opinión u observación. El foro ha sido abierto hasta el 22 de septiembre del año en curso.	100,0%	100,0%
	3.2 Incorporar las sugerencias propuestas que se reciban, para fortalecer los controles definidos.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado, si aplica			31 de mayo de 2017	100%	El mapa se encuentra publicado. No ha recibido observaciones por parte de la ciudadanía. Puede ser consultado en el link: <a href="http://www.artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179">http://www.artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179</a> .	100,0%	100,0%
	3.3 Publicar la versión final del mapa de riesgos de corrupción, en el portal web.	Mapa de riesgos de corrupción publicado			31 de mayo de 2017	100%		100,0%	100,0%
	4.1 Monitorear y revisar trimestralmente, el mapa de riesgos de corrupción, validando la efectividad de los controles establecidos.					100%	Con corte 29 de diciembre se realiza validación del avance de los controles establecidos en el mapa de riesgos de corrupción. De esto se evidenció que los cinco (5) riesgos identificados (es decir 5 procesos, un riesgo por proceso) presentan el siguiente estado: GLE: frente a cláusula y	100,0%	100,0%

<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.2	<i>Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.</i>	Registro con los resultados del seguimiento	Johanna Paola Andrade Solano	Gestores de proceso	4 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	100%	política SARLAFT se encuentra en proceso de definición para implementación a partir de 2018. AOD y PDS, frente al tema de socialización del código de integridad, el mismo fue socializado a través de diferentes estrategias, por parte de la Coordinación de Recursos humanos y físicos. DPC frente a independizar proceso de evaluación fue realizado con la actualización del mapa de procesos. CVS no presenta avance a la fecha pero se encuentra en los tiempos para su ejecución. Todos los procesos tienen sus APR abiertas y con tiempo suficiente para su implementación antes del cierre proyectado.	100,0%	100,0%
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	<i>Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.</i>	Seguimientos al mapa de riesgos de corrupción	Dora Alba Ortiz	Dora Alba Ortiz	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE	100%	Como parte del plan de acción de la OCI, durante el año se realizaron dos informes de monitoreo y revisión de los riesgos identificados en cada proceso, incluyendo los de corrupción. Las fechas de los mismos son: 20 de junio (periodo evaluado: 29 de marzo al 20 de junio), 22 de agosto de 2017 (periodo evaluado: 21 de junio a 22 de agosto) y 15 de noviembre (periodo evaluado 26 de septiembre al 14 de noviembre)	100,0%	100,0%
<b>FECHA DE CORTE:</b> Abril 30 de 2016 Agosto 30 de 2016 Diciembre 31 de 2016			<b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>				<b>100%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100%</b>




<b>CUMPLIMIENTO PLAN 2017</b>	<b>95,96%</b>
-------------------------------	---------------

Nombre de la entidad:	ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.
Sector administrativo:	Comercio, Industria y Turismo
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	BOGOTÁ

Orden: **Nacional**

Año vigencia: **2017**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR						PLAN DE EJECUCIÓN				MONITOREO III		
Tipo	No	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsable	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable	Seguimiento 31 de diciembre	Valor esperado (%)	Valor ejecutado (%)
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	29212	Promoción y oportunidades comerciales: Ferias	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 el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento del formularios en línea, para participación en eventos feriales.	Disminuir los tiempos y costos en que incurren los postulantes en la primera fase del proceso.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	Alvaro Ivan Caro.	01/04/2017	30/12/2017	30/06/2018	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales	Ya se ha avanzando técnicamente desde el equipo feria y eventos en el portal web en conjunto con el equipo tecnico de TICS de la entidad, encontrándose en proceso de migración y próximo a su lanzamiento a través del nuevo portal que esperamos poder realizar pruebas y usarlo para la convocatoria de expoartesano 2018. Una vez sea lanzado el nuevo portal se realizará la implementación. La meta para el año era lograr el 50%, teniendo en cuenta que el plazo de cumplimiento establecido es en junio de 2018.	50%	50%
<b>AVANCE COMPONENTE</b>														<b>50,0%</b>		
<b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>														<b>100%</b>		

Version 2 31 DE MARZO DE 2017		Plan Anticorrupción y		  			
Componente 3: Rendición de cuentas							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE III 31 de diciembre de 2017	SEGUIMIENTO III 31 de diciembre 2017	AVANCE	CUMPLIMIENTO	
					SEGUIMIENTO OCI		
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Divulgar, al interior de la entidad y con los grupos de valor, las principales noticias y avances de la gestión.	Diciembre 30 de 2017	100%	Fue enviado boletín interno mensual a través de correo electrónico. En estos se informó sobre eventos realizados, participación de la entidad en diferentes espacios y logros alcanzados. Las fechas de estos boletines fueron: 19 de septiembre; 30 de octubre y 29 de noviembre. Esto para un total de 9 boletines en lo corrido del año. Adicionalmente se realizaron boletines permanentes desde el sistema de información SIART. El último de la vigencia fue el del cierre de Expoartesanias.	100%	100%
	1.2	Documentar la estrategia de comunicaciones de la entidad y las políticas en cuanto a comunicación interna, medios y digital, que permita unificar lenguaje y facilitar la comprensión de la información relacionada con la gestión institucional.	Junio 30 de 2017	92%	El asesor de comunicaciones ha liderado la documentación de la estrategia y la política. La estrategia se operacionalizó a través del plan de trabajo de comunicaciones articulado a la planeación estratégica de la entidad y el cual cuenta con tres frentes de trabajo: Interna, medios y artesanos. El cumplimiento del plan fue del 84%. En cuánto a la política de comunicaciones está lista para ser socializada con los funcionarios de la entidad. La misma fue aprobada en Comité de comunicaciones.	92%	92%
	1.3	Socializar e implementar la estrategia de comunicaciones de la entidad y las políticas en cuanto a comunicación interna, medios y digital.	Diciembre 30 de 2017	87%	La estrategia fue implementada de acuerdo al plan establecido en su tres frentes de trabajo (Interna, medios y artesanos). El mismo hace parte de la planeación estratégica de la entidad y su despliegue y seguimiento se realiza a través de Isolucion y del plan de sectorial de Fortalecimiento. La política de comunicaciones será socializada en 2018.	87%	87%
	1.4	Diseñar video corporativo de Artesanias de Colombia, con criterios de accesibilidad visual y auditiva (Lengua de señas, Closed Caption), para promover el acceso de la población con discapacidad a los mínimos de información de la entidad.	Diciembre 30 de 2017	100%	Se contrató empresa "KIOKA PRO" responsable de diseñar el video institucional quienes, con la definición de contenidos, definieron el diseño, realizaron las entrevistas y finalizaron con la edición del mismo. El mismo cuenta con subtítulos, como criterio de accesibilidad y habla en términos generales del deber ser misional de entidad y su funcionamiento.	100%	100%
	1.5	Divulgar el informe de rendición de cuentas	Diciembre 30 de 2017	100%	Fue realizado informe de rendición de cuentas periodo 2016 - 2017. El mismo incluyó los mínimos institucionales obligatorios entre los que se encuentran las metas y logros de la entidad frente al PND, planes sectoriales y planeación institucional. Se incluyó acciones para el fortalecimiento institucional, temas de interés al ciudadano, clasificación de PQR y consulta de temas específicos de interés.  El mismo fue publicado en el portal web de la entidad en el link: <a href="http://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Foro/27180_info_rdc_2017_v1.pdf">http://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Foro/27180_info_rdc_2017_v1.pdf</a> , el día 14 de noviembre de 2017. de acuerdo a l establecido en la normatividad vigente.	100%	100%
	2.1	Promocionar los canales de participación ciudadana (Foro, Contáctenos, redes sociales), para dar a conocer información sobre la gestión de la entidad.	Diciembre 30 de 2017	100%	Para cierre del año se realizó publicación de nota en el home de la entidad invitando a la ciudadanía a conectarse a la audiencia, el link de esta nota fue: <a href="http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/rendimos-cuentas-de-nuestra-gestion-2016---2017_11005">http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/rendimos-cuentas-de-nuestra-gestion-2016---2017_11005</a> Así mismo se abrió foro con el fin de que la ciudadanía participara y diera su opinión frente al informe previamente publicado. A través de este se recibieron algunos comentarios uno de los cuales fue pregunta, la cual fue incluida en las respuestas dadas con tratamiento PQR posterior a la audiencia. Así mismo se abrió link para la inscripción: <a href="https://register.gotowebinar.com/register/4156012502770495234">https://register.gotowebinar.com/register/4156012502770495234</a> . Adicionalmente se abrió encuesta para conocer los temas de mayor interés a tener en cuenta en la audiencia, teniendo mayor relevancia para la ciudadanía los resultados de las ferias y eventos. Razón por la cual fue incluida en la audiencia el total ferias y eventos en los que se participó y/u organizó la entidad, incluyendo toda la información de ferias Internacionales y nacionales (de todos los programas e iniciativas de la entidad) y eventos.	100%	100%
	2.2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Diciembre 30 de 2017	100%	El día 27 de noviembre fue realizada la audiencia pública de rendición de cuentas a través de webinar. La misma contó con la conexión de 79 personas, entre las cuales se incluyen los enlaces quienes lideraron la transmisión para los artesanos en los diferentes departamentos del país, quienes habían realizado convocatoria y organización logística para garantizar la participación de grupos de valor. Es así que en los departamentos se logró la participación de 98 asistentes, entre los cuales se encontraron 15 representantes de asociaciones. La participación regionalizada fue: Antioquia:10; Cundinamarca 17; Bolívar: 15; Nariño:12; Chocó: 17; Córdoba:11; Magdalena:8; Tolima:12; Huila:5; Sucre:1. Como soporte de esta asistencia se cuenta con el reporte sistematizado de conexión en webinar y los listados de asistencia presencial. En el marco de la audiencia se aplicaron encuestas de evaluación del ejercicio y a las asociaciones encuesta sobre evaluación a la gestión institucional. La participación fue muy activa tanto a través de webinar como presencial. Es así que se contestaron algunas de las preguntas y las que no se alcanzaron a responder se les dió tratamiento de PQR.	100%	100%

<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.3	Incluir en la metodología de la audiencia pública de RdC, acciones como talleres, mesas de trabajo o presentación por parte de los grupos de valor sobre la gestión institucional.	Diciembre 30 de 2017	100%	Como nueva metodología para la audiencia se uso la herramienta webinar la cual garantiza mejor conectividad y permite cobertura grupal e individual. Así mismo este año se decidió como acción la presentación de dos videos en los cuales se expusieron dos casos de éxito, uno resultado de los proyectos ejecutados por el proceso CVS y otro como producto de las actividades del proceso AOD.	100%	100%
	2.4	Participar en las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial, con la información de resultado de la gestión de los procesos misionales.	Diciembre 30 de 2017	100%	Se participó en seis jornadas de fortalecimiento empresarial, lideradas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así: Cartagena el día 6 de abril de 2017, Pasto el día 21 de abril de 2017, Santa Marta el día 14 de junio, Cali el día 24 de agosto, Barranquilla el 31 de agosto y Bogotá el día 12 de septiembre.  En las mesas de trabajo dispuestas por Artesanías de Colombia, en el marco de estas jornadas, se informa sobre la estrategia de descentralización y ampliación de la cobertura geográfica y demográfica, sobre los resultados alcanzados en esta estrategia en el 2016 y los avances logrados en el 2017, se socializan los servicios ofrecidos por la entidad y las plataformas y medios de comunicación dispuestos por la empresa para fortalecer la participación ciudadana y el servicio al ciudadano como son la página web y las diferentes cuentas en redes sociales.	100%	100%
	2.5	Documentar e implementar mejoras resultado de los aportes derivados de las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial.	Diciembre 30 de 2017	100%	Resultado de la participación en la jornada de fortalecimiento en Cartagena, se logró establecer contacto con diferentes hoteles para, a través del articulador regional, iniciar acercamientos con el fin de implementar mejoras y definir acciones frente a la normatividad de sostenibilidad para el sector turismo, para el departamento de Bolívar, para la vigencia 2018.	100%	100%
	2.6	Invitar al menos a cinco organizaciones sociales, a evaluar la gestión institucional, en la audiencia pública de rendición de cuentas y demás actividades de participación.	Diciembre 30 de 2017	100%	Como resultado de los diferentes espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana establecidos en la entidad se logró durante la vigencia que 38 asociaciones evaluaran la gestión. Es decir un 760% de cumplimiento.	100%	100%
	2.7	Crear mesas departamentales para el apoyo local, como medio de diálogo con grupos de interés.	Diciembre 30 de 2017	91%	Se realizaron 21 mesas departamentales de apoyo así: 1) Atlántico, (2) Antioquia, (3) Bogotá, (4) Boyacá, (5) Caldas, (6) Cauca, (7) Córdoba, (8) Cundinamarca, (9) Chocó, (10) Guajira, (11) Huila, (12) Norte de Santander, (13) Nariño, (14) Meta, (15) Putumayo, (16) Quindío, (17) Risaralda, (18) Santander, (19) Sucre, (20) Tolima y (21) Valle. En el marco de las mismas se logró dar a conocer los resultados de los proyectos regionales de la vigencia anterior y se han generado los espacios para que los diferentes actores den sus propuestas frente a la formulación de los nuevos proyectos, en cada uno de sus módulos.	91%	91%
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Organizar concurso de conocimiento de la Entidad, entre funcionarios y contratistas.	Septiembre 30 de 2017	100%	Durante la realización de la reinducción se realizó concurso "recordando ando" el cual consistió en un juego de mesa por grupos (escalera) el cual buscaba a través de preguntas y retos conocer el nivel de conocimiento de la entidad sobre su funcionamiento y los últimos sucesos o cambios de la misma a la vez que buscaba fortalecer el nivel de conocimiento y apropiación del código de integridad. Sobre apropiación de la cultura las fichas eran jarrones de werregue y cada uno tenía el nombre de un valor. Al final de concurso se premió a los ganadores de cada grupo.	100%	100%
	3.2	Realizar actividad "Como Vamos"	Noviembre 30 de 2017	100%	Se realizó la primera reunión "¿Cómo vamos?" del año dirigida por la gerente, el día 30 de agosto de 2017, en el auditorio de Compensar de la 94. Esta actividad contó con la participación de 66 funcionarios de planta y 34 contratistas. En la misma los referentes de cada uno de los proyectos, programas y/o iniciativas de la entidad, informaron sobre los avances con corte 30 de julio. Así mismo se informó los próximos eventos y actividades a realizar para Q3 y Q4.  Como segunda actividad de información sobre "como vamos" fue realizada en el marco de la reinducción "renovando nuestros conocimientos" actividad en la cual además de recordar sobre el funcionamiento de la entidad, se pretendió comunicar los cambios y retos que se avecinan producto temas contractuales (ley de garantías), cambios en el MECI (autocontrol), ajustes de versión de la ISO 9001 y del MIPG y traslado al claustro. Así mismo, se informó sobre las actividades realizadas "como vamos" en el marco de los diferentes programas, proyectos e iniciativas en cuanto a: Calidad de vida laboral, código de integridad, avance y cumplimiento en los compromisos en cuanto a temas de promoción y oportunidades comerciales informando sobre participación en ferias y eventos internacionales y nacionales, ejecución de talleres de demostración de oficio, el avance a septiembre en el ingreso de los artesanos, como indicador estratégico. Frente a temas de articulación entre la oferta y la demanda se informo sobre el avance en las metas de ventas a través de los canales institucionales y las vitrinas de promoción, se informó sobre los resultados de las ruedas de negocios realizadas, sobre los resultados en cuanto a inversión en producto artesanal (proveedores y monto compras) y se reportó el avance y cumplimiento de la ejecución del proyecto dirigido a atender 20 comunidades a nivel nacional. Esta actividad fue liderada por la gerente y contó con la participación de diferentes funcionarios como expositores. Esta actividad fue realizada el 13 de octubre en el auditorio del Ministerio de Comercio y contó con la asistencia de 50 funcionarios.	100%	100%
	3.3.	Realizar informe sobre resultados de las evaluaciones realizadas en 2016, por parte de las asociaciones.	Mayo 15 de 2017	100%	Se realizó un análisis cualitativo a las encuestas diligenciadas por parte de asociaciones en la vigencia 2016. Se elaboró una carta para enviar a las asociaciones dando respuesta sobre los módulos y actividades que se programaron en los proyectos regionales.	100%	100%
	3.4	Hacer mesas de trabajo con gestores de proceso misionales para validar inclusión de mejoras, con base en el informe anterior	Mayo 30 de 2017	100%	El análisis realizado a las encuestas se realizó en mesa de trabajo con el gestor del proyecto de ampliación de la cobertura, con quien además de validar los resultados se recogieron ideas que han sido llevadas a las mesas departamentales para el apoyo local y se definieron estrategias para aumentar la participación ciudadana y el proceso de rendición de cuentas. Las mejoras han quedado documentadas en las actas y en los proyectos como tal, cuándo ha sido pertinente y aplicable.	100%	100%

	3.5	Informar a las asociaciones evaluadoras, las mejoras a implementar a partir de sus evaluaciones	Junio 30 de 2017	100%	Fue enviada la carta a las asociaciones dando respuesta sobre los módulos y actividades que se programaron en los proyectos, con base en la evaluación de la gestión. En total se enviaron 11 cartas firmadas por la subgerente de desarrollo.	100%	100%
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción, frente a los servicios prestados por la entidad	Diciembre 30 de 2017	100%	Se realizó medición de percepción para el servicio de información (proceso GCS) tanto a usuarios presenciales como de la biblioteca digital. El proceso AOD aplicó encuestas en vitrinas comerciales a los clientes de las mismas. Así mismo se reportó el resultado semestral de ferias Expoartesano 2016 y Expoartesánias 2016 (Proceso PDS). El proceso CVS reportó resultados de cierre vigencia 2016, pues su frecuencia es anual. Con corte a diciembre la evaluación de satisfacción se reporta a finales del mes de enero.	100%	100%
	4.2.	Analizar los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios, y documentar de ser pertinente acciones de mejora.	Diciembre 30 de 2017	100%	Se realizó medición de percepción para el servicio de información (proceso GCS) tanto a usuarios presenciales como de la biblioteca digital. El proceso AOD aplicó encuestas en vitrinas comerciales a los clientes de las mismas. Así mismo se reportó el resultado semestral de ferias Expoartesano 2016 y Expoartesánias 2016 (Proceso PDS). El proceso CVS reportó resultados de cierre vigencia 2016. Los resultados a Q2 fueron (Se encuentran en Isolucion). GCS: 93% AOD: 96,87% PDS: 76% (De un 65% esperado, teniendo en cuenta que en esta vigencia fue la primera vez que se aplicó encuesta y se registro resultados). CVS: 97,74%	100%	100%
	4.3	Evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas, en componentes como claridad, participación, cobertura.	Diciembre 30 de 2017	100%	Con el fin de evaluar la calidad de la audiencia, se aplicó tanto a través de webinar como presencial, encuesta sobre la calidad del ejercicio. En total se aplicaron 90 encuestas así: A través de webinar : 9 encuestas y presencial por convocatoria regionales: Antioquia:5; Bolivar: 13; Chocó: 6; Cordoba: 11; Cundinamarca: 17; Huila: 5; Magdalena: 7; Nariño: 10; Tolima: 7. Esta información fue consolidada por la OCI y frente a la misam se preparó informe de resultados.	100%	100%
	4.4	Aplicar encuesta a los ciudadanos que evalúe las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial y las mesas departamentales para el apoyo local.	Diciembre 30 de 2017	100%	Se aplicó encuesta sobre percepción en el marco de las mesas departamentales y de las jornadas de fortalecimiento. El total de encuestas aplicadas fue de 109. Los resultados serán analizados y tenidos en cuenta para las actividades a realizar en la vigencia 2018.	100%	100%
	4.5	Evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas.	Diciembre 30 de 2017	99%	Luego de analizar la ejecución de todas las actividades del componente, el cual operacionaliza la estrategia de RdC, se evidencia un cumplimiento del 99%.	99%	99%

**CUMPLIMIENTO COMPON 98,6%**

98,60%

98,60%

Version 2  
31 DE MARZO DE 2017

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



## Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO III 31 de diciembre de 2017	AVANCE	CUMPLIMIENTO	
					SEGUIMIENTO OCI		
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el mapa de procesos de la Entidad, orientado a optimizar la oferta de servicios articulado con el direccionamiento estratégico de la entidad.	Mapa de procesos actualizado	30 de octubre de 2017	En el marco de la consultoria realizada para el proceso de transición a la nueva versión de la ISO 9001 y del MIPG, se diseñaron tres propuestas de mapa de procesos. Luego de análisis con el equipo de planeación el día 24 de noviembre se presentó ante la alta dirección, líderes de la entidad y gestores de proceso la propuesta diseñada. La misma fue aprobada con la realización de un ajuste de diseño. Es así que el nuevo mapa de procesos cuenta con 12 procesos de los cuales: *4 son misionales (Uno cambió su nombre, objetivo y alcance: GCS por GSS: Gestión del Saber del Sector Artesanal). *3 estratégicos (De los cuales DPC se ajustó en nombre y alcance, y se crearon dos procesos). *3 de apoyo y *2 nuevos de fortalecimiento institucional y control. Todas las caracterizaciones fueron ajustadas. A partir de 2018 se realizará su socialización y despliegue.	100%	100%
	1.2	Socializar nuevo modelo de operación y toda la documentación del SIG	Socialización realizada	30 de diciembre de 2017	La socialización será realizada durante el primer semestre de 2018, teniendo en cuenta que su aprobación fue en el mes de noviembre, cuando ya los colaboradores estaban en actividades pre feria.	0%	0%
	1.3	Realizar medición de adherencia sobre el nuevo modelo de operación	Evaluación realizada	30 de diciembre de 2017	Una vez se socialice se aplicará evaluación de adherencia, en 2018.	0%	0%
	1.4	Revisar, validar y actualizar el portafolio de servicios de Artesanías de Colombia, acorde a la estrategia definida en la entidad.	Portafolio de servicios actualizado	30 de octubre de 2017	A la fecha se han revisado las caracterizaciones de los vigentes y se encuentran cargados en el SUIT. Esta validación y revisión se hizo acorde al nuevo mapa de procesos y en el marco de la consultoria para la transición de las normas. Se cuenta con validación por parte del consultor. En 2018 se realizará la articulación con lo actualmente vigente y la apropiación con base en los avances obtenidos en el programa de cultura de la atención y pasión por el servicio.	100%	100%
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Publicar en el portal web de la entidad y en el SUIT, el portafolio de servicios actualizado	Portafolio de servicios publicado	30 de diciembre de 2017	A la fecha los servicios vigentes se encuentran actualizados en el SUIT. Los mismos se encuentran vigentes y sus caracterizaciones y paso a paso han sido validados en el marco de la consultoria de transición del ISO 9001 y MIPG	100%	100%
	2.2	Realizar entrenamiento a los funcionarios responsables de brindar información, sobre servicio y canales de atención. (Conmutador, chat, línea telefónica)	Funcionarios entrenados	30 de Julio de 2017	Durante el desarrollo de programa "Pasión por el servicio" se han desarrollado los siguiente temas que van orientados a fortalecer la atención de la entidad a nivel interno y externo. - En el servicio la calidad soy yo - Servicio al Cliente - Protocolo y etiqueta empresarial. Puntualmente en este último tema se ha realizado el entrenamiento sobre servicios y canales de atención.	100%	100%
<b>Subcomponente 3</b>	3.1	Actualizar el Manual de participación y Servicio al ciudadano (Incluye protocolo de atención); con base en la retroalimentación recibida en jornadas de sensibilización sobre pasión por el servicio en 2016	Manual de participación y Servicio al ciudadano actualizado	30 de Junio de 2017	En el marco del programa "Cultura de la atención y Pasión por el servicio" se ha iniciado el proceso, en equipo con todos los funcionarios de la entidad, de la actualización del manual de participación y servicio al ciudadano puntualmente en cuánto los protocolos de atención. Estos talleres permitieron que por equipos de trabajo se redefinieran las políticas dirigidas a mejorar la cultura de la atención, frente los atributos de servicio, construidas por los mismos funcionarios lo que permitirá su mayor apropiación. S Por otro lado y como parte de este manual, el INSOR realizó la validación de los protocolos de atención incluyente. Esto permitió contar con la confirmación de los mismos desde el punto de vista normativo y de conocimiento de la situación social correspondiente.	100%	100%

Talento humano	3.2	Definir e implementar Fase 1 del Programa de cultura y pasión por el servicio, enfocado en protocolos y buenas prácticas de atención.	Fase I del programa de cultura y pasión por el servicio implementada	30 de diciembre de 2017	El programa se desarrolló en cuatro módulos: - En el servicio la calidad soy yo - Servicio al Cliente - Protocolo y etiqueta empresarial - documentación de protocolos, se contó con la participación de todos los funcionarios de la entidad. Adicionalmente, se realizó una evaluación de cliente incongnito al punto de ventas de la calle 86. Los guiones y demás resultados documentados serán implmentados en la siguiente fase del programa a realizar en 2018.	100%	100%
	3.4	Socializar con funcionarios y contratistas la información correspondiente a los servicios definidos en el Entidad	1 socialización realizada	30 de Diciembre de 2017	Una vez revisadas las caracterizaciones de los servicios los mismos no fueron ajustados y se encuentran vigente. Es así que no se realiza nueva socialización. Los mismos se amnteien en Isolucion y vigentes en el portafolio actual .	100%	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la documentación de la entidad acorde con el nuevo modelo de operación (por procesos) y los servicios actualizados	100% de procesos con documentación revisada	30 de diciembre de 2017	Aunque el modelo de operación no se ha actualizado, se ha realizado acompañamiento al proceso GLE y GAF en la actualización del procedimiento de contratación y de los procedimientos de PQRS, gestión laboral, calidad de vida y creación y actualización de formatos de GAF. Así mismo se realizó acompañamiento al proceso PDS en la actualización de formatos para Feria, incluyendo ajsutes frente a la política de proteccion de datos personales. Así mismo se revisaron y actualizaron las caracterizaciones de todos los procesos de acuerdo a lo establecido en el nuevo mapa de procesos. Así mismo se crearon las caracterizaciones de los procesos nuevos.	100%	100%
	4.2	Realizar diagnóstico de cumplimiento normativo, sobre disposiciones de promoción y protección del derecho de participación ciudadana	Diagnóstico documentado	30 de Julio de 2017	Se realizó diagnóstico integral de la ley 1757 de 2015, estatuto de participación democrática. En este se analizó los numerales aplicables a la entidad y la forma en que se ha dado cumplimiento a los mismos. Se detectaron oportunidades de mejora que se operacionalizarán en el plan de mejores prácticas del MIPG. Para complementar este análisis se realizó reunión interdisciplinaria el día 13 de julio de 2017, con funcionarios de los procesos de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección, planeación y Control y Gestión Legal con el objetivo de validar las diferentes normas aplicables sobre disposiciones de promoción y protección del derecho de participación ciudadana y la definición de criterios a tener en cuenta para manejo de bases de datos, política de protección de datos personales entre otros, unificando criterios. Estos se documentarán en la política a actualizar. Todo esto quedó incluido en el documento de diagnóstico elaborado por la OAPI	100%	100%
	4.3	Socializar y sensibilizar sobre el alcance de la carta de trato digno y las disposiciones sobre promoción y protección del derecho de participación ciudadana	Socialización realizada	30 de agosto de 2017	Se realizó publicación de la carta de trato digno a través de intranet, en la cual se explicó de que se trata este documento, a quien y como aplica y se invitó a leerla, comprometerse con los derechos de los ciudadanos para poder cumplirlos y a participar en mejoras para realizar su actualización si procede. La misma recibió comentarios pero no se hizo necesaria su actualización.	100%	100%
	4.4	Revisar, actualizar y socializar la política de protección de datos personales de la entidad	Política de protección de datos personales socializada	30 de junio de 2017	Se realizó reunión interdisciplinaria el día 13 de julio de 2017, con funcionarios de los procesos de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección, planeación y Control y Gestión Legal con el objetivo de validar las diferentes normas aplicables sobre disposiciones y criterios a tener en cuenta para manejo de bases de datos, política de protección de datos personales entre otros, unificando criterios. Se revisa la política vigente y se considera pertinente y aplicable. Se valida la política actual y cumple los criterios hacia el ciudadano. La directriz en la que se halló debilidad es la correspondiente al manejo al interior de la entidad y respuesta frente a la autorización del uso de la información de la misma y de sus funcionarios. Es así que se definieron algunos lineamientos a ser considerados frente a la política de protección de datos personales, sobre todo en el manejo al interior de la entidad, entre las que se encontró la publicación de las bases de datos ante la SIC antes del plazo dado para enero de 2018 y la forma en que se daría respuesta a esas solicitudes. Se continua con la política vigente pero se determina realizar su inclusión en los formatos de promoción frente a los fomularios de inscirpción en feria (FORPDS015 - FORPDS027 - FORPDS030) Es así que con base en la política se redacta (en inglés y español) lineamiento de protección de datos personales en dichos formatos, los cuales han de ser aplicados también por los socios estratégicos de ferias. Esto implico actualización de los formatos	100%	100%



Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar la base de datos de caracterización de usuarios	2 Boletines emitidos	30 de diciembre de 2017	Como resultado del ejercicio de caracterización de usuarios en 2017 y como parte de la estrategia institucional definida para el cuatrenio se cuenta con los diagnósticos departamentales de Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Putumayo y La Guajira: ( <a href="http://repositorio.artesantiasdecolombia.com.co/simple-search?query=Diagn%C3%B3stico&amp;sort_by=score&amp;order=desc&amp;rpp=10&amp;filter_field_1=dateIssued&amp;filter_type_1&gt;equals&amp;filter_value_1=%5B2010+TO+2017%5D&amp;etal=0&amp;filtername=dateIssued&amp;filterquery=2017&amp;filtertype&gt;equals">http://repositorio.artesantiasdecolombia.com.co/simple-search?query=Diagn%C3%B3stico&amp;sort_by=score&amp;order=desc&amp;rpp=10&amp;filter_field_1=dateIssued&amp;filter_type_1&gt;equals&amp;filter_value_1=%5B2010+TO+2017%5D&amp;etal=0&amp;filtername=dateIssued&amp;filterquery=2017&amp;filtertype&gt;equals</a> ). Así mismo se han realizado las investigaciones de comportamiento de escenarios comerciales de Expoartesano y Expoartesanas (en proceso de edición) 2017 en tres niveles: Recolección y análisis de ventas / Investigación expositores / Investigación visitantes. Así mismo se ha logrado caracterizar 26.311 artesanos (último corte septiembre) y resultado de la articulación DANE y participación en el Sistema Estadístico Nacional (SEN): 19.000 artesanos fueron identificados en el Censo Nacional Agropecuario. Esta información puede ser consultada en la biblioteca digital.	100%	100%
	5.2	Identificar estructurar y disponer un conjunto de datos abiertos de la entidad que tengan impacto entre usuarios y grupos de valor.	Dos tipos de datos abiertos publicados	30 de diciembre de 2017	Durante la vigencia se publicaron dos conjuntos de datos abiertos: Características sociodemográficas del artesano (26 de octubre) y cobertura geográfica y poblacional (actualización metadatos el 16 de agosto de 2017)	100%	100%

MIENTO COMI

86,7%

86,7%

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR	LÍDER	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE III 31 diciembre de 2017	SEGUIMIENTO III 31 de diciembre de 2017	
							AVANCE	CUMPLIMIENTO
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.	100% de cumplimiento en información básica	Alexandra Díaz	Gestore de Procesos/ Funcionarios responsables de información	Permanente	87%	87%	87%
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Gestionar la totalidad de solicitudes de información, garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Informe trimestral de solicitud de información	Miguel Ramos	Funcionarios responsables de información	Permanente	100%	100%	100%
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar el inventario de activos de Información	Inventario de activos publicado	Johanna Andrade	Johanna Andrade / Gestores de proceso	30 de junio de 2017	100%	100%	100%
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Capacitar en temas de cuidado, prevención y cualquier tipo de promoción enfocados a prevenir la discapacidad de funcionarios y colaboradores de Artesanías de Colombia	Una capacitación realizada	Johanna Andrade	Mery Rojas /Adriana Parra /Johanna Andrade	30 de diciembre de 2017	100%	100%	100%
	4.2 Implementar los elementos técnicos que permitan dar cumplimiento a las directrices de accesibilidad y usabilidad con el nuevo portal de la	Informe satisfactorio	Resultado informe MinTIC	Angela Dorado	Angela Dorado	30 de diciembre de 2017	80%	80%
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	1 Informe semestral	Miguel Ramos	Miguel Ramos	*30 junio de 2017 *30 de diciembre de 2017	100%	100%	100%

**CUMPLIMIENTO COMPONENTE**

**94,5%**

94,5%

94,5%