



artesanías de colombia

INFORME DE GESTIÓN 2017

ENERO 2018

Versión 2
(En revisión)

INFORME DE GESTIÓN 2017

Este informe presenta los resultados de la gestión de la entidad, durante la vigencia 2017, con base en los requerimientos de información solicitados por la Oficina Asesora de Planeación Sectorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

1. LOGROS ARTESANIAS DE COLOMBIA 2017

Producto de la realización de actividades de fomento y promoción de la actividad artesanal, Artesanías de Colombia presenta a continuación los principales logros obtenidos durante la vigencia 2017:

1. Resultado de las diferentes estrategias e iniciativas de promoción y articulación entre la oferta y la demanda adelantadas por la entidad, en 2017 los artesanos obtuvieron ingresos por valor de **\$25.400 millones**, esto a través de la participación y promoción de las artesanías en ferias y eventos nacionales e internacionales, ruedas de negocios y la promoción a través de las vitrinas de la entidad y las ventas institucionales. Esto equivale a un crecimiento del **9,5%** frente a los ingresos del año 2016 correspondientes a \$23.193,4 millones.
2. Participación en cinco (5) ferias internacionales, así: **Folk Art** (Nuevo México - USA) con la presencia de 5 artesanos y un total de 61.913 USD en ventas. **Las Manos del Mundo** (Ciudad de México - México) en la cual hicieron presencia artesanos de las comunidades Siapana, Mayapo y Hato Nuevo de la etnia Wayúu de la Guajira y el pueblo Misak de los resguardos Nuevo Amanecer en el Huila y Guambia en el Cauca, con ventas por \$20 millones. **Festival de Artesanías de América** (Cuenca - Ecuador), esta contó con la participación de 4 artesanos de las comunidades Camëntsá, Wayúu, Inga y Embera Chamí, quienes obtuvieron ventas por \$15,5 millones. **Maison & Objets** (Paris - Francia) y **HOMI** (Milán - Italia) ferias de las que se destaca la participación de los proyectos de Diseño Colombia y de los Laboratorios de diseño e innovación así como de 7 empresas expositoras en el Pabellón Colombia.
3. Se lideró la participación de **23 ferias regionales** que lograron dinamizar la generación de ingresos en el transcurso del año desde lo local, así: 14 con la intervención de los laboratorios, 5 Encuentros de Economías Propias de Etnias, 2 ferias de promoción y 2 ferias con participación de artesanos beneficiados del programada APD. Adicionalmente, a través de diferentes iniciativas de promoción, se facilitaron negocios a los artesanos a en el marco de los programas APD, Moda Viva y diseño Colombia. Producto de lo anterior se logró cobertura de 15 departamentos, 109 días de ferias y un total de **\$2.751 millones en ventas** por negocios facilitados.

Adicionalmente, como parte de las iniciativas dirigidas a promover la actividad artesanal a nivel nacional e internacional, se destaca la participación de artesanos y de la entidad en **35 eventos de promoción** (109,4% de la meta de la vigencia correspondiente a 32 eventos), de los cuales 5 fueron de carácter internacional (Vietnam, Paris (3 eventos) y Madrid) y 30

nacionales entre los que se encuentran FICCI, Global Summit On Social Innovation, Semana de la alianza del Pacífico, Colombiamoda, Feria de las Flores, Second Square Colombia, entre otros.

4. Exitosa realización de la versión 27 de la feria Expoartesanías, la cual contó con la participación de **868 expositores**, alcanzando ventas totales por valor de **\$15.991 millones**, lo que representa un incremento del 5.79% en comparación con el año 2016. El total de visitantes fue de 76.328
5. Durante 2017 continuó la consolidación de la feria Expoartesano La Memoria, realizada en el mes de abril en la ciudad de Medellín, en la que se lograron ingresos para los artesanos por un valor de **\$2.896 millones**, en 7 días de feria, lo que evidencia un crecimiento del 27% en ventas, comparado con los primeros 7 días de feria de la vigencia 2016 (\$2.273 millones). Adicionalmente se contó con la participación de **389 expositores**, 66 organizaciones asociativas artesanales y 22.420 visitantes.
6. Artesanías de Colombia ha promovido la participación de los artesanos en el aparato productivo nacional, a través de sus programas, proyectos y servicios; durante 2017 producto de esta intervención se logró atender a **10.810 beneficiarios**, que equivale a un cumplimiento de la meta de la vigencia del 122%; donde sobresale el resultado del proyecto de Ampliación de la cobertura demográfica (6.129 beneficiarios – 128% de la meta), el programa de atención a grupos étnicos (1.121 beneficiarios – 118% de la meta) y el resultado de las iniciativas de oportunidades comerciales fomentadas por la entidad (1.098 beneficiarios – 103% de la meta). Parte de este logro se debe a la **creación de siete nuevos laboratorios** en los departamentos de Arauca, Caquetá, Casanare, Cesar, Vaupés, Guainía y Magdalena y el **fortalecimiento de la gestión en los 23 laboratorios existentes** (esto en 22 departamentos y Bogotá), consolidando con esta iniciativa un total de 30 laboratorios.
7. Mayor atención a población vulnerable. A través de los programas especiales de la entidad los cuales se ejecutan en el marco de los proyectos: "Apoyo y fortalecimiento a comunidades y grupos étnicos" y "Mejoramiento de la competitividad del sector artesanal de población desplazada, víctima y vulnerable del país -APD-" se ofrecen servicios para la población vulnerable. Como resultado de sus actividades, se logró atender a **1.721 artesanos**.

Frente al Programa de atención a grupos étnicos se logró cobertura de 42 comunidades y 22 departamentos, la generación de 87 líneas nuevas de producto y fue el programa de mayores ventas en Expoartesanías, con \$348,8 millones, que representan un incremento del 51% con respecto al 2016.

En cuanto al Programa de APD se resaltan acciones, en comunidades del Andén Pacífico, en los departamentos de Chocó, Cauca, Nariño y Valle del Cauca, como la entrega de 100 kits de herramientas e insumos para mejorar capacidades productivas, la realización de 150 asistencias técnicas en desarrollo humano, diseño y emprendimiento, y la participación en 4 espacios comerciales: Expoartesano, Festival Petronio Álvarez, Feria Alternativa Justa y Solidaria y Expoartesanías.

8. Producto de la gestión de alianzas con organizaciones del orden nacional y territorial, en 2017 se logró una **inversión en las regiones por valor de \$ 11.054 millones** de los cuales \$5.034 millones fueron recursos cofinanciados, lo que equivale a un apalancamiento del 83,6% frente a los recursos aportados por Artesanías de Colombia equivalentes a \$6.020 millones, evidenciando un **incremento del 48%** en el monto de ingresos cofinanciados frente a la vigencia anterior cuando el valor fue de \$3.392 millones.
9. Como iniciativa estratégica Artesanías de Colombia adelanta gestiones con organizaciones de distinta índole que se vincularon al desarrollo de actividades organizadas por la entidad como mecanismo de fomento y promoción del sector artesanal de nuestro país, con apoyos económicos y en especie. Es así que durante la vigencia se logró obtener **patrocinios por un total de \$2.750 millones**, lo que representa un **incremento del 22%** frente a los recursos percibidos por esta misma fuente en la vigencia 2016, equivalentes a \$2.257 millones.

Parte de esta iniciativa implica llegar a las partes interesadas a través de diferentes canales de comunicación, es así que durante 2017, producto de la implementación de acciones en este sentido, en el marco de Expoartesano, Bogotá Artesanal, Expoartesánias, entre otras, se logró un total de **627 apariciones** a través de medios digitales, impresos y audiovisuales (Radio y TV), lo que significó **\$4.235 millones** en free press.
10. Desde las iniciativas dirigidas a mejorar la gestión del talento humano promoviendo el desarrollo integral de los funcionarios, se destaca el resultado obtenido en la medición de clima organizacional con una **valoración de 58,3 puntos** frente a 28,7 del año 2016. Lo que significó un crecimiento del **75,5% por encima de la meta** proyectada.

2. PLANEACION ESTRATÉGICA SECTORIAL.

Artesanías de Colombia, como entidad vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se encuentra inmersa dentro de la planeación estratégica sectorial en el pilar de Industria, el cual tiene como objetivo para 2018 incrementar en un 15% la productividad de 1.000 empresas intervenidas, lograr el crecimiento de 1.500 empresas por encima del promedio de su sector e implementar 40 rutas competitivas para el fortalecimiento de clústeres regionales.

De igual manera aporta y participa activamente en las diferentes estrategias definidas en el pilar transversal denominado “Fortalecimiento Institucional”.

2.1. Plan Sectorial Industria

A partir del año 2017 la entidad participó en este plan aportando a cinco (5) estrategias del mismo; a continuación se exponen los principales resultados obtenidos frente a las metas propuestas:

ESTRATEGIA: Innovación y emprendimiento

INICIATIVA: Apoyo y fortalecimiento del sector artesanal

ENTREGABLE: Beneficiarios atendidos a través de los Laboratorios de Diseño e Innovación

- Meta: 4.800 artesanos beneficiados
- Resultado: 6.083 artesanos beneficiados
- Cumplimiento meta: 127%
- Acciones adelantadas: Durante el año 2017 se atendieron 6.083 beneficiarios en los departamentos en donde se tiene presencia por medio de la ejecución de proyectos en los Laboratorios de diseño e innovación.

Este mejor resultado se debe a la gestión adelantada para cofinanciar proyectos regionales con entidades del orden nacional y territorial, lo que promovió la ampliación de cobertura demográfica y permitió atender adicionalmente los departamentos de Magdalena, Arauca y Casanare. Los beneficiarios fueron atendidos con asistencia técnica integral en diseño, producción y comercialización local, regional y nacional.

ESTRATEGIA: Inclusión productiva**INICIATIVA: Mejoramiento de la competitividad del sector artesanal de la población vulnerable (desplazados, indígena, Rrom y afro)****ENTREGABLE: Personas vulnerables atendidas**

- Meta: 775 Personas atendidas
- Resultado: 775 Personas atendidas
- Cumplimiento meta: 100%
- Acciones adelantadas: Los programas especiales de la entidad los cuales se ejecutan en el marco de los proyectos: "Apoyo y fortalecimiento a comunidades y grupos étnicos" y "Mejoramiento de la competitividad del sector artesanal de población desplazada, víctima y vulnerable del país –APD–", ofrecen servicios para la población vulnerable. Como resultado de sus actividades, el programa APD logró atender a 600 artesanos en municipios de los departamentos de Chocó, Cauca, Nariño y Valle del Cauca.

En cuanto al programa de atención a comunidades y grupos étnicos las actividades se ejecutaron en los departamentos de Amazonas, Antioquia, Arauca, Bogotá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Guainía, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Putumayo, Risaralda, Tolima, Valle del Cauca y Vaupés, con un total de 175 personas beneficiadas.

ESTRATEGIA: Transferencia de conocimiento y Tecnología**INICIATIVA: Investigación y gestión de conocimiento para el sector artesanal****ENTREGABLE: Usuarios de la biblioteca digital**

- Meta: 42.500 usuarios
- Resultado: 46.333 usuarios
- Cumplimiento meta: 109%
- Acciones adelantadas: Durante la vigencia 46.333 usuarios accedieron a la biblioteca digital a través de las tres plataformas digitales disponibles: Catálogo bibliográfico, donde el usuario puede consultar en línea los recursos físicos del CENDAR, este contó con un total de 27.129 usuarios; repositorio digital, el cual contiene los documentos institucionales producto de las

actividades de Artesanías de Colombia, contó con 16.088 usuarios; y el Portal, que es la interfaz para la consulta institucional sobre el CENDAR, registró un total de 3.116 usuarios.

ESTRATEGIA: Capital Humano

INICIATIVA: Apoyo y Fortalecimiento al Sector Artesanal

ENTREGABLE: Jornadas de sensibilización, capacitación y formación técnica

- Meta: 136 jornadas
- Resultado: 164 jornadas
- Cumplimiento meta: 120%
- Acciones adelantadas: La meta inicial era lograr 70 jornadas sin embargo teniendo en cuenta la dinámica institucional, en el transcurso del año se solicitó ajuste proyectando un total de 136 actividades de este tipo. En 2017 gracias a la convocatoria e interés de los diferentes actores en el portafolio de servicios ofertado por la entidad se logró realizar un total de 164 jornadas de sensibilización, capacitación y formación técnica así: Signos distintivos: 15; Formación técnico laboral: 52; Cursos cortos: 31; Sellos calidad: 15 y talleres o actividades de capacitación en moda 42 y en Materias primas 9.

ESTRATEGIA: Encadenamientos

INICIATIVA: Mejoramiento y generación de Oportunidades Comerciales para el Sector Artesanal Colombiano

ENTREGABLE: Eventos de promoción realizados

- Meta: 32 eventos
- Resultado: 35 eventos
- Cumplimiento meta: 109%
- Acciones adelantadas: La entidad participó en 35 eventos para promocionar la actividad artesanal, de los cuales cinco (5) fueron de carácter internacional (Vietnam, Paris (3 eventos) y Madrid) y 30 nacionales entre los que se destacan 30 nacionales entre los que se encuentran FICCI, Global Summit On Social Innovation, Semana de la alianza del Pacífico, Colombiamoda, Feria de las Flores, Second Square Colombia, entre otros

2.2. Plan Sectorial de Fortalecimiento Institucional

En cuanto al plan que operacionaliza este pilar transversal, los resultados de la entidad se muestran a continuación:

ESTRATEGIA 1: Modelo de bienestar para los funcionarios

Iniciativa 1: Búsqueda de la felicidad

Entregable 1: Entidades con Plan de Bienestar y Desarrollo Personal de los Colaboradores -

Implementado

Acciones adelantadas:

La entidad ha implementado el Plan Estratégico de Talento Humano, en el marco de esta iniciativa, en tres frentes de trabajo: Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el trabajo.

El plan de bienestar fue formulado con base en las recomendaciones producto de las encuestas de satisfacción de actividades realizadas en el 2016 y los resultados de la encuesta de clima laboral y riesgo psicosocial. En este plan se ejecutaron actividades como celebración de fechas especiales (día de la mujer, del hombre, de la madre, del padre, de la secretaria, amor y amistad, del niño); se continuó con la entrega de compensatorio de medio día de trabajo por cumpleaños; preparación pre-pensionados; actividades recreo deportivas y culturales; entrega de bonos de Crepes & Waffles y Combos Cine Colombia, como actividades dirigidas la integración del funcionario y su familia; vacaciones recreativas, actividad integración fin de año, entre otras. El plan presentó un cumplimiento del 90%.

Entregable 2: Entidades con Plan de Capacitación para el Desarrollo Profesional de los Colaboradores - Implementado

Acciones adelantadas:

Con el fin de fortalecer el desarrollo de competencias laborales teniendo como base los resultados de la evaluación de desempeño y las necesidades expuestas y detectadas por los jefes, se definió el plan de capacitación. Durante el año se destacaron actividades como formación en Google Drive para todos los funcionarios, capacitación en contratación y gestión documental, aplicación práctica de conceptos de mercadeo en redes sociales, compras y manejo de inventarios, Curso de Actualización de Auditores Internos 9001:2015; Implementación del modelo de cultura de servicio al cliente, talleres de mejoramiento de clima organizacional; curso teórico práctico en lengua de señas - segundo nivel, curso actualización en formulación de proyectos y taller manejo de aseguramiento de mercancías.

Así mismo se adelantan actividades de capacitación individual de manera permanente por solicitud de los procesos y/o necesidades de los funcionarios. El plan presentó un cumplimiento del 100%.

Entregable 3: Entidades con Plan de Trabajo del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo - Formulado

Acciones adelantadas: Como otra iniciativa de mejoramiento de la calidad de vida laboral se continúa la ejecución del plan encaminado a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Como parte de las actividades ejecutadas se encuentran el entrenamiento de integrantes de la Brigada en primeros auxilios e incendio, revisión y actualización de la matriz legal, elección de los miembros del COPASST, actualización de la documentación del sistema, realización de la Semana de la Salud, entre otros.

ESTRATEGIA 2: Fortalecimiento de la Comunicación Sectorial
Iniciativa 1: Difusión hacia los colaboradores del sector

Entregable 1: Entidades con plan de divulgación interno - Implementado

Acciones adelantadas: Como parte de las actividades del plan de comunicación interno se

destacan: la formulación de la política de comunicaciones (medios-interna-digital), la elaboración del video corporativo, el manejo de la intranet con comunicaciones de interés de manera permanente y la realización de la iniciativa de difusión interna: “¿Cómo Vamos?” actividad liderada por la alta dirección y dirigida a todos los colaboradores de la entidad en la cual se informa sobre el avance de las metas institucionales y los principales logros de la vigencia, entre otras.

Iniciativa 2: Difusión del cumplimiento de las metas e impacto de la gestión del sector Comercio, Industria y Turismo

Entregable 1: Entidades con Plan de divulgación a los medios - Implementado

Acciones adelantadas: En cuanto a la difusión en medios se ha logrado durante el año la aparición en diferentes medios de comunicación como noticieros televisivos (CM&), medios digitales (law.com) y noticieros web (Pulzo), entre otros en los cuales se ha informado sobre la promoción de la actividad artesanal promovida por la entidad, en diferentes eventos y ferias nacionales e internacionales como Vitrina Colette, Folk Art, Carreau du Temple, el encuentro de Economías Propias.

Entregable 2: Entidades con Plan de divulgación a empresarios - Implementado

Acciones adelantadas: En el frente de trabajo dirigido a la difusión al principal grupo de interés, los artesanos, se ha logrado durante 2017: Documentación de la Cartilla de Exportaciones para los artesanos la cual ya fue usada por los participantes de Expoartesano 2017 y Folk Art. Además, a través de diferentes canales de comunicación se han dado a conocer las convocatorias para las ferias organizadas por Artesanías de Colombia en Asocio con terceros (Expoartesano, Expoartesánías y Feria Bogotá), para eventos internacionales como FolkArt 2018 y para eventos nacionales como el encuentro de Economías Propias.

ESTRATEGIA 3: Gobierno en Línea: GEL

Iniciativa 1: Optimizar los recursos del sector

Entregable 1: Entidades con Plan de cumplimiento del componente Tic para Gobierno Abierto - Implementado

Acciones adelantadas: En el marco de aspectos TICS para gobierno abierto se plantearon dos grandes acciones, aspectos TICS para la estrategia de rendición de cuentas y la publicación de datos abiertos. Para el primero se eligió como metodología para la audiencia el proceso y tecnologías en línea tipo Webinar que facilitó la participación y cobertura de esta acción de diálogo. Por otro lado, durante la vigencia se publicaron dos conjuntos de datos abiertos: Características sociodemográficas del artesano (26 de octubre, 2017) y cobertura geográfica y poblacional (actualización metadatos el 16 de agosto, 2017), en <https://datos.gov.co/>.

Entregable 2: Entidades con Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC) - Actualizado

Acciones adelantadas: El PETIC se ejecuta en el marco del proyecto de inversión “Aplicación, apropiación y alineación de las TIC para el fortalecimiento y continuidad de la política pública de gobierno en línea”, el cual contó con una apropiación de \$ 800 millones para 2017. Se destacan los

siguientes logros en el marco de este plan: Nuevos enfoques de infraestructura como Servicio (IaaS), computación en la nube (Cloud Computer) y de hosting para servicios y tecnologías de correo electrónico, portal institucional (SIART), plataformas de formación y de instrucción en línea para artesanos, entre otros sitios y portales; sistemas de seguridad perimetral (Firewall), así como de sistemas de antivirus, servicios para realizar copias de seguridad en línea (Off-Site), en sitio (On-Site), y seguridad física, que ha permitido tener avances en el componente de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Entregable 3: Entidades con Modelo de arquitectura tecnológica - Diseño

Acciones adelantadas: Como parte del modelo de arquitectura tecnológica se ha implementado la estrategia TI con nuevos enfoques e innovaciones tecnológicas entre las que se destacan: “Software como Servicio” (SaaS), “Infraestructura como Servicio” (IaaS), “Computación en La Nube” y “Todo como Servicio” (XaaS). Frente a temas de información para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad se tiene implementado un Data Center y un cableado estructurado (Red LAN) que cumple con las normas internacionales en esta materia (EIA/TI). Para el uso y apropiación de las TIC y servicios tecnológicos se han realizado capacitaciones y talleres en G SUIT (DRIVE) en el aplicativo ERP y se hacen y publican contenidos al respecto en la Intranet.

Iniciativa 2: Solucionar las necesidades de los usuarios y proteger sus derechos

Entregable 1: Entidades con sistema de PQRS - Implementado

Acciones adelantadas: La entidad cuenta con un sistema de gestión documental (Total Quality Management) el cual mediante un proceso de flujo de documentos permite la interacción de usuarios, roles y responsabilidades durante el ciclo de radicación, asignación, generación de respuesta, validación, aprobación, envío y cierre de las PQR recibidas; así mismo el sistema cuenta con un sistema de alertas y un usuario administrador que facilita el control y gestión de las respuestas de manera oportuna.

Entregable 2: Entidades con Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - Diseño

Acciones adelantadas: Como resultado de la implementación del MSPI en la entidad, en 2017 se obtuvieron los siguientes avances: Documentación del instrumento de evaluación MSPI con base en el cual se definieron lineamientos para su implementación; elaboración del plan de continuidad de negocio; actualización LAN sede de Las Aguas; documentación de la configuración de red de la entidad; documentación de la infraestructura TI; formulación del plan "estrategia para transición IPV4 a IPV6"; documentación de la actualización de la política de seguridad de la información.

ESTRATEGIA 4: Responsabilidad Social

Iniciativa 1: Integrar la gestión responsable a los aspectos misionales que lideran las Entidades del Sector

Entregable 1: Entidades con Plan de RS - Implementado

Acciones adelantadas: Las actividades de Responsabilidad Social se han organizado conforme al principio de materialidad; es así que se adelantaron acciones frente a gobierno corporativo,

derechos humanos, medio ambiente, prácticas justas de operación, prácticas laborales, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Se destacan, entre otras, actividades como: armonización del Código de Integridad General de los Servidores Públicos al funcionamiento de la entidad; actualización del Manual de Servicio y Atención Incluyente, revisado por el INSOR (Instituto Nacional para Sordos); actualización del mapa de riesgos de corrupción de la entidad y su seguimiento; revisión e inclusión de lineamientos en formatos institucionales de la política de protección de datos personales; actualización de la política de derechos humanos, dando mayor énfasis a los acuerdos del Pacto Mundial y los lineamientos de la política sectorial.

Entregable 2: Entidades con el Plan de Gestión Ambiental - Implementado

Acciones adelantadas: El plan de gestión ambiental se ejecutó de acuerdo a lo programado, destacando actividades como: Difusión a través de intranet de tips de sensibilización y promoción de buenas prácticas en las temáticas de cambio climático, entrega periódica de residuos aprovechables a la Asociación Ecoalianza Estratégica de Recicladores, difusión a través de intranet de claves para poner en práctica la eco-conducción y reducir el consumo de combustible de los vehículos. Registro mensual de residuos convencionales no aprovechables en la sede principal de la entidad. Registro mensual de residuos peligrosos generados en la sede principal. Actualización de inventario de sistemas hidrosanitarios de la sede Las Aguas y Almacén del Norte que refleja que todos los sanitarios instalados durante el proceso de restauración del Claustro Las Aguas son de bajo consumo, en total el 79% de los sanitarios son de bajo consumo en la entidad; realización de jornada "Siembra un árbol" y realización de la 4ta semana ambiental. El cumplimiento del plan fue del 100%.

ESTRATEGIA 5: Plan Administrativo de excelencia

Iniciativa 1: Gestión Misional y de Gobierno

Entregable 1: Entidades con mejores prácticas para fortalecer los aspectos contenidos en FURAG 2017.

Acciones adelantadas: Con base en los resultados del FURAG 2016 se definió plan de trabajo para mejorar la calificación, es así que se dio inicio al proceso de capacitación frente a la nueva versión del MIPG y se diligenció el FURAG II. Se replanteó el plan de acción formulado inicialmente, teniendo en cuenta el alcance de actividades frente el nuevo FURAG y se desarrollaron actividades como: Actualización del modelo de operación y definición del contexto organizacional por la alta dirección como parte del "repensar la entidad" definido en el MIPG. También se documentó en borrador el modelo de gestión de conocimiento a implementar en 2018 y se definieron retos para esa vigencia en cuanto a innovación (café de la innovación y concursos sobre el tema). Se inició la socialización del código de integridad.

Iniciativa 2: Transparencia, participación y servicio a la ciudadanía

Entregable 1: Entidades con Portafolio de servicios por sector actualizado y publicado en las diferentes páginas Web

Acciones adelantadas: De acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente en cuanto al deber de "mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica" la entidad cuenta con la publicación de su portafolio de

servicios vigente y actualizado en el portal web, la cual se puede consultar en el siguiente enlace: <http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/General/nosotrosSubmenu.jsf>.

La información a la que se accede a través del Portal de la entidad, en cada servicio, direcciona al “SI VIRTUAL”, plataforma del Estado en la que los ciudadanos acceden a los trámites y servicios de todas las entidades del País.

Entregable 2: Entidades con base de datos de caracterización de usuarios actualizada y publicada en las diferentes páginas Web

Acciones adelantadas: Resultado del ejercicio de caracterización de usuarios en 2017, y como parte de la estrategia institucional definida para el cuatrienio se cuenta con los diagnósticos departamentales de Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Putumayo y La Guajira: (<http://repositorio.artesaniasdecolombia.com.co>). 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 (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.

Entregable 3: Entidades con Información online, con contenido relevante y actualizado para empresarios y público en general, alineados a GEL y Ley de Transparencia.

Acciones adelantadas: El Sistema de Información para la Artesanía-SIART, como parte de la estrategia digital, logró entre otros resultados, los siguientes: 8.517 publicaciones en las redes sociales, logrando un impacto de 10.326.050 impresiones; publicó 152 notas con información de interés para los artesanos (empresarios) y público en general; atendió 2.022 servicios en línea, 1.104 solicitudes por el servicio Contáctenos; 12 webinar sobre TICS y tres especiales. Estos contenidos están alineados a la estrategia de Gobierno Digital. Así mismo, se publicó la información requerida para dar cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información.

Entregable 4: Entidades con Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Actualizado y publicado.

Acciones adelantadas: La entidad ha implementado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, incluyendo para esta vigencia los cinco (5) componentes incluidos en la normatividad vigente: Riesgos de corrupción, racionalización de procedimientos administrativos, rendición de cuentas, servicio al ciudadano y transparencia. Este plan fue publicado en el portal web, donde permanentemente se encuentra disponible un foro para la recepción de inquietudes, sugerencias y/o retroalimentación frente al plan, y puede ser consultado, con sus respectivos informes de avance y cumplimiento, a través del link:

http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179

Entregable 5: Entidades con reportes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Acciones adelantadas: El Plan en general tuvo un 96% de cumplimiento frente a lo planeado. Se destaca el resultado del componente “riesgos” el cual logró un 100% de cumplimiento con actividades como la actualización de la política de gestión y administración del riesgo, la actualización del mapa de riesgos y la participación de la ciudadanía frente al mismo. El componente de “rendición de cuentas” obtuvo un cumplimiento del 98,6% resaltando como caso de éxito la evaluación de la gestión institucional por parte de 38 asociaciones de artesanos, como

resultado de las actividades desarrolladas en los diferentes espacios de dialogo dispuestos por la entidad (Mesas departamentales, Jornadas de fortalecimiento empresarial, audiencia de rendición de cuentas). Como otras actividades desarrolladas en el marco del plan se encuentran la actualización del modelo de operación, la actividad “Como Vamos AdC” liderada por la gerencia y dirigida a los colaboradores de la entidad.

Iniciativa 3: Eficiencia Administrativa.

Entregable 1: Entidades con Registro Público de PQRS (Circular Externa 001 de 2011) - Divulgado.

Acciones adelantadas: La entidad reporta el informe de PQRS y lo divulga a través del portal web en el link: http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/canales-de-atencion-al-ciudadano_1273. Durante la vigencia se gestionaron y tramitaron por medio del sistema TQM, un total de 224 PQR (209 solicitudes – 14 quejas, 1 no definida). Las PQRS han sido resueltas dentro de los términos legales establecidos.

Entregable 2: Entidades con Certificación en Calidad. (Recertificación ISO 9001)

Acciones adelantadas: Los días 29 y 30 de Junio se llevó a cabo auditoria de seguimiento por parte de Icontec, evidenciando cero (0) No conformidades, tanto de tipo mayor como menor, por segundo año consecutivo. Se destaca un gran número de fortalezas, 4 hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos y se evidenciaron 10 oportunidades de mejora a las cuales se les está dando trámite.

Entregable 3: Entidades con Programa de Gestión Documental - Implementado (Decreto 1080 de 2015)

Acciones adelantadas: Para la operacionalización del Programa de Gestión Documental la entidad formula el plan de acción anual que da alcance al mismo. Es así que para la vigencia 2017 se logró un cumplimiento del 95% de las actividades programadas, entre las que se encuentran: capacitación a los funcionarios, ejecución del PINAR, transferencias documentales, valoración documental y gestión de cuatro flujos documentales a través de TQM Work Flow.

3. CONPES

Artesanías de Colombia participó adelantando gestiones en cumplimiento de los compromisos contenidos en los documentos “CONPES 3805 Prosperidad para las fronteras de Colombia” y “CONPES 3799 Estrategia para el Desarrollo Integral del departamento del Cauca”, y “CONPES 3904 Plan para la Reconstrucción del municipio de Mocoa, 2017-2022” sobre los cuales se alcanzaron los siguientes resultados:

CONPES 3805 FRONTERAS

En la vigencia 2017, Artesanías de Colombia, dando alcance a lo definido en el documento CONPES 3805, dio cobertura en los siguientes departamentos: Chocó, Boyacá, Cesar, La Guajira, Norte de Santander, Amazonas, Arauca, Guainía, Putumayo, y Nariño, esto a través de la ejecución de actividades orientadas a fortalecer la cadena de valor de la actividad artesanal tales como: la participación directa en diferentes ferias y eventos, el apoyo, acompañamiento y transferencia de metodologías para enfrentar las debilidades de la actividad productiva y del acceso a los mercados, la asesoría en diseño, producción, mercadeo, comercialización, empaques, desarrollo gráfico, emprendimiento, costos, sellos de calidad, propiedad intelectual. Con esta intervención se logró atender 1.921 artesanos.

CONPES 3799 ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA

La entidad, por medio del Laboratorio de diseño e innovación, adelantó un proyecto regional con una inversión de \$73 millones, logrando desarrollar los módulos de diseño, producción y comercialización, a través de los programas especiales de “Atención a población desplazada APD” y “Atención a grupos étnicos” así como la ejecución de proyectos en regionales en el marco del proyecto de inversión “Ampliación de la cobertura” beneficiando un total de 422 artesanos.

CONPES 3904 PLAN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DEL MUNICIPIO DE MOCOYA, 2017-2022

La entidad, mediante el proyecto de Ampliación de la Cobertura, atiende municipios con vocación artesanal, por lo que las acciones no solo se concretaron en el Municipio de Mocoa. Cada vigencia se prevé ampliar la cobertura geográfica y poblacional en el departamento. Las acciones dependen de la gestión de recursos de cofinanciación con entes territoriales y otras organizaciones. En la vigencia 2017 la atención se concentró en los Municipios del Medio Putumayo: Mocoa, Puerto Guzmán y Villagarzón y del alto Putumayo: San Francisco. Logrando beneficiar 290 artesanos, de los cuales 169 son de Mocoa. Los recursos de inversión dependen de la aprobación de recursos PGN en las vigencias 2018 y 2019.

4. RETOS ARTESANIAS DE COLOMBIA 2018

Para la vigencia 2018, Artesanías de Colombia ha definido los siguientes retos y metas a alcanzar, las cuales se encuentran enmarcadas tanto en el plan estratégico sectorial, como en el plan de acción institucional.

- Consolidar la estrategia de cobertura geográfica y demográfica a través del fortalecimiento de los 30 de laboratorios de diseño e innovación.

- Abrir nuevos mercados internacionales para expandir la oferta artesanal colombiana e incrementar el ingreso de los artesanos.
- Establecer alianzas regionales para la organización y apoyo en ferias y en nuevas vitrinas artesanales para los artesanos colombianos.
- Ampliar la cobertura de grupos étnicos a través del proyecto correspondiente y la búsqueda de otras alternativas de cofinanciación que permitan aumentar la inversión en las regiones a atender con estos proyectos.
- Proyectar la estrategia para atención a población post conflicto, en el marco del Programa de Atención a Población Desplazada, Víctima y Vulnerable del país –APD-
- Aumentar la oferta de producto artesanal en las vitrinas promocionales de Artesanías de Colombia incluyendo los nuevos productos desarrollados en los Laboratorios de Diseño y otros proyectos.
- Incrementar la participación de nuevos artesanos y/o expositores en las ferias organizadas por Artesanías de Colombia.
- Adelantar acciones que permitan la inclusión de la entidad en el programa de posconflicto a través de la iniciativa “Artesanos tejedores de paz”.
- Fortalecer la gestión internacional liderada por Artesanías de Colombia logrando conseguir más recursos de fuentes extranjeras.
- Realizar las ferias de Expoartesano 2018 y Expoartesanías 2018 manteniendo los niveles de ventas e ingresos alcanzados en el último año.
- Obtener una valoración de 65,5 puntos en la medición de clima organizacional.
- Implementar nuevas estrategias dirigidas a fortalecer el posicionamiento de la entidad frente a sus grupos de interés, evidenciado en el mantenimiento y/o creación de nuevas relaciones de mutuo beneficio (patrocinios - alianzas) y posicionamiento en medios de comunicación.