



Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP

ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A. - BIC

Julio, 2024

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. Marco Legal.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública	4
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. Alcance.....	5
4. Contexto general y estratégico de Artesanías de Colombia S.A. – BIC	5
5. Componentes de Programa de Transparencia y Ética Pública.....	10
4.1. Componente 1: Gestión Integral de Riesgos de Corrupción	11
4.2. Componente 2: Redes Institucionales y Canales de Denuncia.....	13
4.3. Componente 3: Legalidad e Integridad	16
4.4. Componente 4: Estado Abierto	17
4.5. Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública	17
4.6. Componente 6: Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	18
4.7. Componente 7: Iniciativas Adicionales	19
5 Estrategia de Socialización.....	21
6 Estrategia de Seguimiento al Programa	21
7 Fechas de seguimiento y publicación	22
8 Anexos.....	22

INTRODUCCIÓN

Gestión Integral Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1083 de 2015 - Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP.

Redes Institucionales y Canales de Denuncia

- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018.

Legalidad e Integridad

- Ley 2013 de 2019 - Divulgación de Declaraciones y Conflictos de Interés
- Ley 2016 de 2020 - Adopción del Código y Sistema Nacional de Integridad
- Ley 1437 de 2014 - Código de Procedimiento Administrativo

Estado Abierto

- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia
- Resolución 1519 de 2020 (Anexo 4) - Estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014.
- Política Nacional de Seguridad Digital - Conpes 3854 de 2016
- Decreto 1078 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- CONPES 4070 de diciembre de 2021, el cual establece que, para avanzar en la transición hacia un modelo de Estado Abierto, se debe impulsar la articulación de sus cinco pilares:

- (I) Fomentar la garantía del derecho a la información pública
- (II) Promover la cultura de integridad pública
- (III) Consolidar la capacidad institucional de lucha contra la corrupción y cultura de la legalidad

(IV) Propiciar la corresponsabilidad entre actores para la generación de valor público

(V) Promover iniciativas de innovación pública que consoliden procesos guiados hacia un Estado abierto.

Transparencia y Acceso a la Información Pública

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2012
- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República 1081 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”.

Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

- Ley 489 de 1998 - Art. 32.-Democratización de la Administración Pública
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014
- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la participación Democrática - Ley 1757 de 2015
- Veedurías Ciudadanas - Ley 850 de 2003
- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República - Decreto 1081 de 2015
- Resolución 1519 de 2020 (Anexo 2) – Menú Participa
- Decreto 230 de 2021 - Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

Iniciativas adicionales: Relacionamiento con la Ciudadanía

- Constitución Política artículo 2
- Ley Anti-trámites - Decreto Ley 2050 de 1995
- Ley 962 de 2005 - *Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos*
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010.
- Decreto Ley 019 de 2012 – Anti-trámites
- Ley 2052 de 2020 – Oficina de Relación con el Ciudadano

1. Objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública

1.1 Objetivo General

Desarrollar al interior de Artesanías de Colombia S.A. – BIC estrategias tendientes a fortalecer la cultura de la legalidad, a través de acciones para identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

1.2 Objetivos Específicos

- Identificar y monitorear de manera oportuna los riesgos de corrupción presentes en la entidad.
- Fortalecer las redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad.
- Efectuar un proceso de rendición de cuentas efectivo y permanente, propendiendo por la transparencia de la gestión de la administración pública.
- Fortalecer la atención al ciudadano y su participación a través de los diferentes canales con los que cuenta la Entidad para la toma de decisiones.
- Continuar implementando estrategias de transparencia, Estado abierto y acceso a la información pública y cultura de legalidad.
- Fortalecimiento de cultura organizacional en torno a código de ética y valores corporativos.
- Fortalecer y monitorear los canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, para mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

2. Alcance

El Programa de Transparencia y Ética Pública aplica para todos los servidores públicos, colaboradores y grupos de interés de Artesanías de Colombia S.A. – BIC.

El presente programa tendrá una vigencia (2024-2026) y requerirá de la formulación de un plan de trabajo anual por cada uno de los componentes.

3. Contexto general y estratégico de Artesanías de Colombia S.A. – BIC

Artesanías de Colombia S.A. - BIC, desde 1964, ha tenido como prioridades el trabajo por el bienestar de las personas artesanas y sus comunidades, y hoy más que nunca se ha fortalecido este propósito con el desarrollo de la estrategia de

Gestión Social Integral (GSI). Así mismo se enfoca el quehacer misional en el rescate, preservación y protección de los oficios y la tradición artesanal, como patrimonio material e inmaterial de la nación. Lo anterior construido sobre la base del reconocimiento de que las artesanías expresan conocimiento y valores que mantienen vivo el legado de nuestras culturas ancestrales

Desde su creación, Artesanías ha estado domiciliada en Bogotá D.C. pero su misión y trabajo se ha extendido a todo el territorio nacional. Desde los años setenta, Artesanías constituyó centros artesanales en diferentes departamentos del país con el fin de descentralizar su función y ayudar a los artesanos ubicados en sectores más aislados a desarrollar sus productos en centros de desarrollo artesanal.

Hoy en día estos centros de desarrollo artesanal se han transformado en Laboratorios de innovación y diseño, denominación recibida hasta el año 2022, ya que el redireccionamiento en la estrategia organizacional ha cambiado su objetivo y alcance a la denominación “Laboratorios de Gestión Social, Innovación y Creatividad artesanal. Estos laboratorios fomentan la concertación público-privado e instrumentos de articulación entre entidades del nivel regional y nacional, y de organismos de cooperación involucrados en proyectos de desarrollo local.

La entidad ha divulgado la identidad de nuestro país y preservado el patrimonio cultural de cada uno de sus rincones, estando presentes en los treinta y dos (32) departamentos de Colombia y Bogotá, a través de la metodología de trabajo definida en los laboratorios y otras iniciativas que ha facilitado el acceso a la oferta institucional.

El modelo de negocio de Artesanías de Colombia SA - BIC se basa en la participación y gestión de sus actividades, programas y proyectos, dentro de cada uno de los eslabones de la cadena de valor artesanal, definida como la red estratégica de actores económicos, sociales, culturales y ambientales ligados a los procesos del sector artesanal, quienes reconocen la necesidad de trabajar juntos para llevar sus productos y servicios artesanales al consumidor final.

Durante el año 2007, el Departamento Nacional de Planeación, como parte del desarrollo de la Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad, y en la búsqueda de estrategias de desarrollo económico diferenciales, creó el documento sectorial “Cadena Artesanal”, el cual buscaba formular una estrategia competitiva para el sector.

Este documento fue un acercamiento a la definición de la organización artesanal, el desarrollo de la oferta de productos y el de mercados y posicionamiento; sin

embargo, durante toda su historia Artesanías de Colombia SA - BIC, como parte de su compromiso frente a la actividad artesanal, ha trabajado en poder identificar los eslabones que conforman la cadena y que permiten la sostenibilidad de la misma.

Producto de este trabajo y las mejoras institucionales que con el correr del tiempo y la actualización permanente del análisis de contexto estratégico, las necesidades y expectativas de las personas artesanas y demás grupos de valor, se ha definido un esquema de trabajo, el cual, con la nueva estrategia organizacional de Gestión Social Integral, ha empezado a contar con los ajustes y mejoras, las cuales se evidenciarán a partir de 2023. La gestión social integral – GSI, se convierte en el paraguas transversal de todos los procesos de la Entidad.

Para el logro de lo anterior, lo cual se operacionaliza desde la perspectiva misional, Artesanías de Colombia SA - BIC como parte de la implementación de prácticas de buen gobierno corporativo y del mejoramiento continuo institucional ha definido el **modelo de operación bajo un enfoque por procesos**, los cuales interactúan entre sí para el logro de los objetivos propuestos en su planeación. Esto además obedece a que la entidad ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, bajo ISO 9001 y ha logrado la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que de manera permanente dan líneas que permiten estandarizar buenas prácticas, asociadas políticas públicas, pero además a generar valor desde lo público.

De manera permanente se establecen iniciativas encaminadas a innovar en los procesos y adaptar el modelo a las nuevas dinámicas institucionales; ahora más que nunca que se está en un entorno rápidamente cambiante y el modelo de operación deberá responder a estos cambios, enfocado en garantizar el deber ser misional de la entidad, pero, sobre todo, a agregar valor en la operación de cara a las personas artesanas y demás partes interesadas.

En el marco de esas mejoras, en el año 2021 se hizo un ajuste al Mapa de procesos, incluyendo un nuevo proceso de nivel estratégico denominado “Relacionamiento con la ciudadanía” el cual busca formular y gestionar acciones que permitan fortalecer la interacción con los grupos de valor y la ciudadanía, identificando mejoras en la oferta institucional, bajo la premisa de la transparencia y la ética pública.

Este proceso abarca la implementación de las políticas de relación Estado - ciudadano acorde a las mejoras identificadas en el desarrollo de escenarios de interacción con la ciudadanía, es así que incluye las actividades enmarcadas en

mejorar permanentemente el servicio al ciudadano, la participación ciudadana y rendición de cuentas, la racionalización de trámites y de manera transversal incorpora las iniciativas que permiten garantizar la transparencia y mitigar cualquier riesgo de corrupción.

Además de este contexto general, es importante identificar el contexto estratégico de la entidad, la cual desde su naturaleza jurídica aporta a la consecución de objetivos de los Planes Nacionales de Desarrollo (PND), en algunos componentes que los mismos traen. Sin embargo, para el PND 2023 – 2026 se destaca que, para este cuatrienio, y por primera vez, ha sido documentada una responsabilidad para la entidad, de mayor envergadura articulada a la nueva estrategia organizacional de Artesanías de Colombia, cuyo derrotero es la Gestión Social Integral – GSI.

En este orden de ideas, se puede evidenciar que en la transformación de “seguridad humana y justicia social”, el compromiso de la entidad apunta a lograr:

“Se formulará y ejecutará una política pública que contribuya al desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal, mediante la promoción y generación de oportunidades productivas y comerciales que permita la dignificación y preservación de los saberes, oficios y productos artesanales de los territorios, comunidades y miembros de economía popular, así como su crecimiento económico y el trabajo digno. Se promoverá la vinculación de patrones ancestrales de producción y consumo en la artesanía, basados en el conocimiento y la innovación, con un enfoque de sostenibilidad integral, para la búsqueda de oportunidades de financiamiento, participación y reconocimiento por parte de la población nacional y extranjera, a través de rutas artesanales en el territorio nacional”.

Adicionalmente, se deberá tener un aporte significativo en cuanto a la *“democratización del conocimiento: aprovechamiento de la propiedad intelectual y reconocimiento de los saberes tradicionales”*.

Por otro lado, la entidad aporta, de acuerdo a su quehacer misional, al Sector Comercio, Industria y Turismo con metas puntuales que se enmarcan en el Plan Estratégico Sectorial y a algunas políticas que contribuyen a la mejora del sector.

Es así que el principal aporte de la entidad en cuanto a metas de gobierno se hace a través de la operacionalización de planes concretos con MinCIT. Sin embargo, como parte de la prioridad institucional de rescatar, preservar y proteger los oficios y la tradición artesanal, como patrimonio material e inmaterial de la nación, se han concretado, a través de la historia, algunas acciones concretas con el Sector Cultura.

Como resultado del redireccionamiento estratégico de la entidad, los principales componentes del enfoque han sido actualizados, contando con una misión y visión orientadas al cumplimiento del PND “Colombia potencia mundial de la vida” y la estrategia sombrilla para la entidad: Gestión Social Integral GSI:

- **Propósito:** En Artesanías de Colombia SA - BIC, trabajamos por el bienestar de las personas artesanas de nuestro país.
- **Misión:** Liderar el desarrollo del trabajo artesanal, dignificando la vida y el oficio del artesano, con procesos sostenibles responsables en la creación y desarrollo de sus productos, conservando el legado ancestral, tradicional y de los oficios; facilitando su comercialización, dentro del marco de la gestión social integral (GSI).
- **Visión:** En el año 2030 Artesanías de Colombia SA - BIC, será reconocida como la empresa líder en el empoderamiento social, económico y cultural de la persona artesana, a través del desarrollo de la bioeconomía en los procesos de producción y comercialización artesanal, y por su impacto y contribución en Colombia potencia mundial de la vida y territorio de paz total, dentro del marco de la gestión social integral (GSI).

Con el fin de operacionalizar la estrategia y los objetivos, la entidad ha estructurado su planeación estratégica bajo la metodología de Norton y Kaplan, es decir por perspectivas estratégicas o áreas claves, cada una de ellas con objetivos que permiten agrupar las metas de acuerdo las necesidades puntuales de las diferentes partes interesadas.

Como parte de esta planeación y de manera alineada al plan táctico, se definen los planes de trabajo puntuales de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, transparencia, integridad y riesgos de corrupción; planes que a partir de esta vigencia deberán dar alcance anualmente a lo que se define en el presente Programa.

Todos estos planes, deben articularse a la estrategia organizacional y garantizar que lo normativo quede contemplado de manera integral, pero sobre todo que la transparencia y la lucha contra la corrupción siga siendo evidente en cada una de las iniciativas que se buscan contemplar en este programa.

4. Componentes de Programa de Transparencia y Ética Pública

El Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, está conformado por siete (7) componentes que le permiten a la entidad contribuir en la lucha contra la corrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, actividades de gestión, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, los cuales se describen a continuación:

Ilustración 1. Componentes de Programa de Transparencia y Ética Pública



Fuente: Elaboración Propia, basados en los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública. 2024.

4.1. Componente 1: Gestión Integral de Riesgos de Corrupción

Continuando con el compromiso, frente a los riesgos que se puedan presentar en el quehacer diario de la entidad; Artesanías de Colombia S.A. – BIC, toman como referente los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y también se han definidos unos propios. Por lo anterior, la entidad cuenta con una Política de Gestión Integral de Riesgos que permite identificar y administrar los riesgos y eventos que pueden afectar los procesos en general y el logro de los objetivos institucionales.

El desarrollo de esta política abarca el análisis de la situación interna y externa que afecte a la Entidad, permitiendo identificar riesgos, valorarlos, definirlos, calificar los controles, realizarles seguimiento y autoevaluarlos anualmente. La metodología bajo lo cual se desarrolla lo expuesto anteriormente es la que define el DAFP en su guía para administración del riesgo que se encuentre vigente.

Esta política cuenta con las siguientes iniciativas para su desarrollo:

- Revisión anualmente y realización de ajustes si es necesario.
- Su aprobación será en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y socializada a toda la entidad.
- La definición del mapa de riesgos, y el seguimiento a las acciones de control se hará con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Información, siendo responsabilidad directa de esta tarea los líderes y gestores de los diferentes procesos quienes deben velar por la participación activa de los colaboradores que conforman sus equipos. Así mismo la evaluación de la política será realizada por la Oficina de Control Interno.
- Las brechas que se identifiquen en los controles serán socializadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Como parte del seguimiento se deben diseñar mecanismos que ayuden a fortalecer la cultura del autocontrol.

También se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para que no se presenten riesgos de corrupción que puedan llegar a afectar a la entidad:

- Sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad sobre prevención, para que no vayan a incurrir en actos de corrupción, soborno o fraude; encaminándolos a adquirir la responsabilidad de reconocer cuando se presenten casos como: recibimiento u ofrecimiento de regalos para obtener ventaja desleal, uso indebido de información interna o confidencial, sobornos y chantajes, entre otros que afecten la transparencia e integridad de la Entidad.
- Identificación de cualquier circunstancia que pueda ocasionar intereses contrapuestos entre un empleado y Artesanías de Colombia S.A. – BIC, y que al final conlleve a un conflicto de interés.
- Revisión anual de la política anticorrupción con el fin de realizarle los cambios a que haya a lugar teniendo en cuenta la dinámica propia de la entidad y/o resultados obtenidos en el año anterior. Por lo anterior es importante que

todos los empleados de Artesanías de Colombia S.A- BIC, velen por una gestión transparente en las respectivas áreas y en la entidad en general.

4.2. Componente 2: Redes Institucionales y Canales de Denuncia

Artesanías de Colombia S.A – BIC comprometida con la transparencia en la gestión pública, hace parte de la **Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA)**, una iniciativa de la Vicepresidencia de la República de Colombia que busca fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.

En este sentido se pretende mantener actualizada la información que compete a la entidad a través de los instrumentos disponibles, que les permiten a las entidades públicas conocer la lucha contra la corrupción y las alertas tempranas existentes por posibles riesgos en la contratación pública, a saber:

- El Índice Nacional Anticorrupción (INAC)
- El Portal Anticorrupción de Colombia (PACO)

En este sentido, se adelantarán los pasos necesarios para establecer los procedimientos y metodologías al interior de la entidad de tal manera que la información esté permanentemente actualizada.

Canales de Denuncia

En cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, en el marco de la participación ciudadana, la entidad tiene definidos los canales de atención a la ciudadanía, en el siguiente Link y en el Home del sitio Web de la entidad, ubicación diseñada por la estrategia de Gobierno en Línea para todas las entidades del estado:

https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/nosotrosSubMenu/participacion-ciudadana_2041

Artesanías de Colombia, como lo manifiesta en su Política Anticorrupción, apoya la lucha contra la corrupción en todas sus formas y asegura mantener una postura de **“cero tolerancia frente a los actos de corrupción”** a través de la promoción de un comportamiento ético, honesto, íntegro y transparente que además es exigible a todos los servidores públicos que hacen parte de la empresa resaltando los valores

contenidos en el código de Integridad del servidor público y orientado al cumplimiento de todas las normativas vigentes que regulan esta materia.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Artesanías de Colombia ha dispuesto canales de comunicación, telefónico, presencial y virtual, los cuales le permiten a los grupos de valor y ciudadanía en general, mantener una interacción permanente con la empresa, como parte fundamental de la protección de sus derechos.

Con el fin de fortalecer la transparencia de su gestión, Artesanías de Colombia habilitó la **extensión 1090** y el correo electrónico: soytransparente@artesantiasdecolombia.com.co para recibir las denuncias por presuntos actos, hechos de corrupción o conflictos de interés:

- Línea de denuncias por actos de corrupción y conflictos de interés:

(601) 555 0325 – 555 0326 - 286 1766 Extensión 1090.

- Correo electrónico de denuncias:

soytransparente@artesantiasdecolombia.com.co

En aras de fortalecer la transparencia para los ciudadanos en cuanto al servicio que se brinda, los canales de denuncias por actos de corrupción y/o conflictos de interés, estarán disponibles para la ciudadanía, garantizando la confidencialidad y/o anonimato del denunciante

Para hacer uso de esta línea, y con el fin de dar la adecuada gestión de la misma, lo invitamos a tener en cuenta lo siguiente:

- Presente una relación clara, detallada, y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento
- En lo posible explique cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Mencione donde se encuentran las evidencias que sustenten su relato.
- Adjunte o mencione donde se encuentran las evidencias que sustenten su relato. En caso de tenerlas, infórmelo y se le hará saber posteriormente a que correo electrónico podrán ser enviadas. Si lo desea podrá suministrar su nombre y un número telefónico de contacto, para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

Recuerde: Las denuncias pueden presentarse manteniendo el anonimato. Sin embargo, se hace necesario, que se informe al menos un correo electrónico con el cual se pueda generar el radicado, para poder gestionar su denuncia conforme la ley lo establece y de esta misma manera mantenerlo informado sobre los avances en el proceso que corresponda.

- En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que esta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias (mencione cuales y donde se pueden obtener) que permitan orientar la investigación. Sin embargo, de no contar con algún contacto, la misma no podrá ser gestionada como DENUNCIA.
- Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál.

Adicionalmente, Artesanías de Colombia S.A – BIC tiene dispuesto para la ciudadanía y partes interesadas, los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la Ciudad de Bogotá en la carrera 2 No 18 A-58, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Telefónico:

A través del **PBX** +57 (601)2861766, +57 (601)555 0325, +57 (601)555 0326, en la **línea gratuita nacional:** 01 8000 913082 y en el número de celular 3057727539; de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Virtual:

Por este canal, se podrán radicar las 24 horas del día los siguientes trámites: Peticiones, Peticiones de documentos, solicitudes, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias:

Página Web: www.artesantiasdecolombia.com.co

– Contáctenos:

<http://www.artesantiasdecolombia.com.co/PortalAC/Contacto/ContactoForm.jsf>

– Formulario en línea para presentación de peticiones, quejas y reclamos

<http://www.artesantiasdecolombia.com.co/PortalAC/Quejas/QuejaForm.jsf> :

- **E-Mail:** artesanias@artesaniasdecolombia.com.co por este canal se podrán enviar las 24 horas del día los siguientes trámites: Comunicaciones oficiales, solicitudes, peticiones, peticiones de documentos, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias.
- **Ventanilla única:** ventanillaunica@artesaniasdecolombia.com.co este correo electrónico es un mecanismo habilitado para el radicado y envío de las comunicaciones oficiales y documentación al servicio de la entidad.
- **Correo electrónico** dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co

Adicionalmente, en las siguientes cuentas de redes sociales institucionales se podrá obtener información de interés:

X (Twitter): @artesaniasdcol

<https://x.com/artesaniasdcol>

Facebook: Artesanías de Colombia - Página Oficial

<https://www.facebook.com/ArtesaniasColombiaOficial/>

Instagram: @artesaniasdecolombia

<https://www.instagram.com/artesaniasdecolombia>

YouTube: @artesaniasdecolombia

<https://www.youtube.com/user/artesaniasdecolombia>

4.3. Componente 3: Legalidad e Integridad

4.3.1. Fortalecimiento de cultura organizacional en torno a código de ética y valores corporativos

Artesanías de Colombia S.A. – BIC desde hace 4 años ha venido implementando diferentes estrategias y acciones para la apropiación del código de integridad y cultura anticorrupción al interior de sus servidores y dentro del quehacer diario de cada uno.

A partir de la formulación de este programa se pretende, bajo el liderazgo de la Coordinación gestión de Recursos Humanos, definir una ruta de acción que permita afianzar la cultura organizacional de cero tolerancias a actos asociados a corrupción y de vivencia permanente de cada uno de los valores organizacionales establecidos, con énfasis en los siguientes frentes:

- Prevención de conflictos de interés.
- Socialización de valores del código de integridad institucional.
- Seguimiento a denuncias anónimas.

- Monitoreo a declaraciones de renta y de ingresos y retenciones.
- Monitoreo a cumplimiento de publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés quienes corresponda (Ley 2013 de 2019).
- Monitoreo a publicación de información de personas expuestas políticamente - PEP (Decreto 830 de 2021).
- Adecuación de procedimiento Gestión Laboral PRIGTH050 en lo concerniente a validación de veracidad de documentos de funcionarios nuevos.

4.4. Componente 4: Estado Abierto

Este componente es complementario al de Transparencia y Acceso a la Información, amparado en la Ley 1712 de 2014 y con lineamientos establecidos para la publicación de información mínima obligatoria que deben cumplir las entidades; teniendo en cuenta las excepciones de acceso a la información, asociadas a información clasificada y reservada.

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento; la Ley de Transparencia en el artículo 6, define los datos abiertos como "todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos".

En este sentido Artesanías de Colombia S.A. – BIC, implementa directrices para la publicación en la plataforma Nacional de datos abiertos GOV.CO, información estadística producida por las áreas misionales de la entidad bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, para que estos puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos de manera libre y para ejercer mecanismos de control social sobre la gestión institucional.

4.5. Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014; Artesanías de Colombia, está comprometida con la transformación cultural y la garantía del derecho fundamental a la información pública que requieran

acceder los artesanos y partes interesadas; por esta razón, se ha desarrollado diferentes planes para la publicación activa de la gestión institucional mínima obligatoria, cumpliendo con los lineamientos de política brindados por las entidades líderes en la implementación de las políticas de relacionamiento con el ciudadano contemplando la estrategia de ventanilla hacia afuera y fortaleciendo las acciones en la ventanilla hacia adentro. Lo anterior, enfocado en el quehacer transparente y que aporten a la integridad de la gestión institucional de la entidad.

A través del plan que contine las actividades de gestión programadas para desarrollar durante la vigencia, Artesanías de Colombia da a conocer los avances de la gestión institucional, lo que permite fortalecer la interacción con la ciudadanía por medio de la información publicada en los menús destacados de la página web institucional “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, “Participa” y “Atención y Servicios a la Ciudadanía” información de interés que está dispuesta de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita.

4.6. Componente 6: Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

En Artesanías de Colombia, nos comprometemos a generar confianza tanto en los ciudadanos externos como en nuestros colaboradores internos. Reconocemos que los ciudadanos artesanos son la razón principal de nuestra labor y para brindarles una atención oportuna, contamos con un equipo especializado y proactivo.

Nuestro objetivo principal es permitir la participación de nuestros públicos externos en la construcción de la planificación de la entidad. A través de espacios estratégicos de diálogo, buscamos que puedan contribuir a la mejora continua de los programas, proyectos y atención que se proyectan anualmente para ellos. Queremos que estos programas y proyectos respondan a sus necesidades, expectativas y estén adaptados de manera oportuna a sus entornos de vida. Para lograrlo, valoramos la manifestación directa de los ciudadanos artesanos en estos espacios de diálogo, y a partir de sus propuestas, generamos ejercicios internos de análisis que contribuyen a la creación o mejora de los proyectos, programas y servicios que les brindamos.

A continuación, describimos la planificación que nuestra entidad tiene prevista para garantizar la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública y la rendición de cuentas cumpliendo con los elementos esenciales de información, diálogo y responsabilidad, durante el período:

- 1. Aperturas:** Invitamos abiertamente a los ciudadanos artesanos a postularse para ser atendidos por nuestra entidad en nuestros diversos programas y proyectos. Una vez finalizada la etapa de selección de beneficiarios, llevamos a cabo aperturas regionales donde presentamos las acciones que se llevarán a cabo durante el período. Además, brindamos la oportunidad de que los beneficiarios realicen observaciones sobre la información presentada.
- 2. Encuentros regionales:** Estos encuentros se realizan una vez al año en todas las regiones donde hemos brindado atención. Buscamos descentralizar nuestras acciones y buscar cofinanciación para proyectos en las regiones, potenciando las capacidades de los actores locales y regionales. También buscamos motivar y sensibilizar a los entes territoriales para que integren la actividad artesanal con los planes de desarrollo nacional y departamental en temas de turismo y cultura. Durante estos encuentros, presentamos los resultados y avances de Artesanías de Colombia, así como los logros de los artesanos atendidos en la región. Se genera un documento con las conclusiones de cada encuentro.
- 3. ¿Cómo vamos?:** Este espacio está dirigido a los empleados, colaboradores, ciudadanos y partes interesadas de la entidad. Se presenta una rendición de cuentas de cada área de la entidad y se permite la retroalimentación de los participantes. A partir de esta actividad, se elabora una presentación general.

En esta vigencia, tenemos previsto que nuestros colaboradores se apropien cada vez más del concepto y la importancia de la participación ciudadana, y cómo esto contribuye a brindar una atención oportuna a nuestros grupos de valor. Por esta razón, planeamos llevar a cabo ejercicios de sensibilización con líderes de diferentes proyectos de la entidad. Como resultado de estos ejercicios, esperamos poder implementar acciones a corto plazo que contribuyan a la mejora.

4.7. Componente 7: Iniciativas Adicionales

Para este componente desde Artesanías de Colombia S.A. – BIC, se enfoca a fortalecer las políticas de relacionamiento con el ciudadano vinculando la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Racionalización de Trámites con el propósito de aportar al fortalecimiento de la cultura de legalidad. Por lo anterior, es importante considerar la misionalidad de cada política como se detalla a continuación:

A) La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, cuando:

1. El ciudadano que consulta información pública.
2. El ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. El ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. El ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Esta política tiene como objetivo principal, articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento. Así como, garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad. Por ello, es importante fortalecer los procesos internos de la entidad para responder a los requerimientos de los ciudadanos.

B) La Política de Racionalización de Trámites, son las acciones que realizan las entidades públicas para reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado. Esta política se materializa a partir del Sistema de único de Información de Trámites – SUIT, es importante conocer las modalidades aplicadas en la esta política, como las define el Departamento Administrativo de la Función Pública entidad líder de esta política:

- **TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

- OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO – OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionada a procesos misionales de las autoridades a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación.

5 Estrategia de Socialización

El programa de Transparencia y Ética Pública, será publicado y socializado a más tardar el 31 de enero de cada vigencia, en todos los canales de comunicación dispuestos por la entidad; respondiendo al principio de transparencia con el objetivo de promover la lucha contra la corrupción. En Artesanías de Colombia, está comprometida en el cumplimiento normativo, así como, en la implementación de los planes de los siete componentes de este programa que tiene como objetivo realizar actividades de gestión que permitan el fortalecimiento de las políticas en beneficio de los artesanos, la ciudadanía y partes interesadas.

6 Estrategia de Seguimiento al Programa

Para medir el nivel de implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP propuesto por Artesanías de Colombia es importante reconocer lo siguiente:

1. El programa está diseñado para ser implementado durante las vigencias (2024 – 2026) y al inicio de cada vigencia en el mes de enero, será actualizado cada uno de los planes de los siete componentes que hacen parte integral del programa.
2. La socialización y publicación debe realizarse a los usuarios internos y externos de la entidad cada vez que se realice la actualización de los planes

- y previa aprobación por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Garantizando los lineamientos brindados por la Ley de Transparencia.
3. Cada plan tiene un líder de política al interior de la entidad quien será el responsable de ejecutar las actividades de gestión reportadas en cada plan.
 4. Cada actividad de los planes, tiene las siguientes variables indispensables para el seguimiento de las actividades: tarea, responsable, producto, meta, frecuencia de medición, ponderación del indicador y cronograma de trabajo de la tarea. Esto permite conocer, el porcentaje de avance en cada uno de los seguimientos.
 5. Se establece la realización del monitoreo de las actividades por parte de la Oficina de Planeación e Información, y el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. Quienes identifiquen cada una de las evidencias de los planes reportados.

7 Fechas de seguimiento y publicación

El Programa de Transparencia y Ética Pública debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada vigencia. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento de forma cuatrimestral, es decir tres (3) veces al año, generando un informe de seguimiento en las siguientes fechas:

- **Primer informe de seguimiento:** con corte 30 de abril. Publicación deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo informe de seguimiento:** con corte 31 de agosto. Publicación deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer informe de seguimiento:** con corte 31 de diciembre. Publicación deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero de la siguiente vigencia.

8 Anexos

Como parte integral de este documento, se tienen los 7 planes de cada componente del Programa de Transparencia y Ética Pública:

- Componente 1: Gestión Integral de Riesgos de Corrupción
- Componente 2: Redes Institucionales y Canales de Denuncia

- Componente 3: Legalidad e Integridad
- Componente 4: Estado Abierto
- Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Componente 6: Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Componente 7: Iniciativas Adicionales

El cual puede ser consultado en el siguiente enlace:

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