

Version 21 julio de 2016 V3.		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	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO II 31 DE AGOSTO DE 2016	AVANCE	CUMPLIMIENTO	
							SEGUIMIENTO CI		
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Documentar la declaración de valor, relacionada con la gestión de riesgos de corrupción, articulada a la gestión de riesgos de la Entidad.	Declaración de valor	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Comité institucional de desarrollo administrativo	31 de marzo de 2016	Se ajusta la declaración de valor de administración y gestión del riesgo, incluyendo el compromiso frente a la gestión del riesgo de corrupción, por parte de la Entidad. La misma se publica en el home de Isolucion. Esta fue elaborada por la Oficina de planeación e información y aprobada por el representante de la dirección.	100%	100%
	1.2	Definir los objetivos frente a la gestión de riesgos de corrupción.	Objetivos documentados	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Comité institucional de desarrollo administrativo	31 de marzo de 2016	La política de administración y gestión de riesgos, en su versión 1, incluye en su segundo capítulo los objetivos frente a la gestión de riesgos de corrupción. Para tal fin se han definido cuatro (4) objetivos.	100%	100%
	1.3	Documentar las estrategias y acciones encaminadas al logro de los objetivos para la administración del riesgo.	Política de gestión de riesgos documentada	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Comité institucional de desarrollo administrativo	31 de marzo de 2016	Se documenta la política de administración y gestión de riesgos POLDPC04; la cual articula en sus capítulos la gestión integral de los riesgos de corrupción. Los capítulos que contiene la misma son: *Declaración de valor. *Objetivos *Estrategias *Acciones para la gestión y administración del riesgo y responsables *Seguimiento y evaluación de la política. La misma se encuentra enmarcada en la normatividad vigente aplicable. Esta política fue elaborada por la Oficina Asesora de Planeación e Información y aprobada por el representante de la dirección.	100%	100%
	1.4	Definir los seguimientos y evaluación de la implementación de la política.							
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 / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	8 de abril de 2016	Se realiza revisión integral de mapa de riesgos de corrupción 2014-2015. De los cinco riesgos identificados, ninguno se materializó. Se valida y las acciones preventivas planteadas se han implementado como controles permanentes en los procesos. De las acciones a ejecutar, solamente una quedó pendiente, teniendo en cuenta el compromiso de la entidad con los temas de transparencia, la misma quedó vinculada al plan de acción 2016. En el ejercicio de actualización del mapa de riesgos por proceso, se ha realizado revisión de cada uno de estos riesgos, lo que permitió el cierre del mapa. Se anexa informe de cierre.	100%	100%
	2.2	Identificar riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los resultados de la autoevaluación.	Mapa de riesgos de corrupción	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso - Comité institucional de desarrollo administrativo	13 de mayo de 2016	Como parte de la política de administración y gestión del riesgo, se concluyó el ejercicio de actualización del mapa de riesgos con la inclusión de identificación de riesgos de corrupción por proceso. El mapa cuenta con 8 riesgos de corrupción, uno por proceso. Producto de este ejercicio se ha cerrado el mapa de riesgo de corrupción vigencia anterior. Este ejercicio fue liderado por la oficina de planeación, por medio de mesas de trabajo con los diferentes procesos.	100%	100%
	2.3	Analizar, evaluar y valorar los riesgos identificados							
	2.4	Documentar los controles existentes y aplicar para evitar la materialización de los riesgos.							
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definido, en el portal web, para recibir retroalimentación por parte del ciudadano y grupos de interés.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	16 de mayo de 2016	El mapa se encuentra publicado en Isolucion, software en el que fue trabajado integralmente. Así mismo la matriz resumen del mismo, acorde a la normatividad vigente, se ha publicado para socialización con la ciudadanía, a través del portal web: http://www.artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179	100%	100%
	3.2	Incorporar las sugerencias propuestas que se reciban, para fortalecer los controles definidos.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado si aplica	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	27 de mayo de 2016	A la fecha no se han recibido observaciones frente al mapa. Se encuentra publicado la versión final.	100%	100%

	3.3	Publicar la versión final del mapa de riesgos de corrupción, en el portal web.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	27 de mayo de 2016	El mapa se encuentra publicado en su versión final, en el portal web: http://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/21858_mapa_riesgos_corrupcion_adc_2016.pdf	100%	100%
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar trimestralmente, el mapa de riesgos de corrupción, validando la efectividad de los controles establecidos.	Registro con los resultados del seguimiento	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso	4 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	Se realiza acompañamiento (cuando lo requieren) y seguimiento, por parte de la oficina de planeación, a los seguimientos realizados por los responsables, frente a las acciones preventivas de riesgos documentadas, como parte de la administración de riesgos. Se evidencia que de los ocho (8) riesgos de corrupción documentados, cuatro (4) de ellos cuentan con reporte de avance en solución, como parte del autocontrol, realizados en los meses de Junio. Cabe aclarar que ninguna de las acciones se encuentra vencida y todos los indicadores son de frecuencia de medición anual, por lo cual no cuentan con medición a la fecha.	50%	100%
	4.2	Registrar los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.							
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.	Seguimientos al mapa de riesgos de corrupción	Dora Alba Ortíz	Dora Alba Ortíz	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	La oficina de Control Interno, realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, generando informe dirigido a la Alta Dirección	50%	100%
RESULTADOS DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PARA EL PERIODO								90,0%	100%

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

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

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				MONITOREO				MONITOREO		AVANCE A 31 DE AGOSTO		AVANCE	CUMPLIMIENTO
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable	Jefe planeación	Valor esperado (%)	Valor ejecutado (%)	Desfase (%)	Jefe control interno	Observación/Recomendación	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO CI		
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	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	01/04/2016	30/12/2016		Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales.	No	13	0	13	No		El día 13 de abril se realizó mesa de trabajo con colaboradores del proceso "Promoción y divulgación del sector (PDS)" responsables de la prestación de este servicio, y "Articulación oferta demanda (AOD)"; a quienes se capacizó sobre la metodología a usar para actualizar la caracterización del servicio, de acuerdo al SUIT. Así mismo se sensibilizó sobre la importancia de una buena caracterización como medio para visibilizar nuestra función a la ciudadanía. Para lo anterior la oficina de Planeación creó formato de recolección de información, el cual debe ser entregado, debidamente diligenciado durante el mes de mayo. En este no se incluirá aún la racionalización proyectada, pues la primera tarea es actualizar el servicio acorde a las nuevas dinámicas del proceso. Durante la sesión surge la necesidad de documentar un nuevo servicio orientado a la atención de los proveedores de vitrinas, ventas institucionales, etc. El equipo realizó entrega de la caracterización de los servicios, los cuales fueron revisados por la oficina de planeación realizando la respectiva retroalimentación. Estas serán presentadas en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, para su aprobación y cargue en el SUIT. Una vez se cuente con esto se procederá, adicionalmente, a implementar la racionalización, que ha sido elegida para la vigencia. Durante el mes de Julio, se recibí visita de la función pública, quien validó el plan anticorrupción y revisó las caracterizaciones documentadas a la fecha. Realizó retroalimentación y se realizaron los ajustes solicitados. Una vez sean aprobados se cargarán en SUIT y nuestro referente estará atento para realizar retroalimentación a ala que haya lugar.	25%	100%	
RESULTADOS DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PARA EL PERIODO																			25%	100%		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 3: Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	LÍDER	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO II 31 DE AGOSTO DE 2016	AVANCE	CUMPLIMIENTO
							SEGUIMIENTO CI	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Revisar y divulgar en lugares visibles, diferentes al medio electrónico la "carta de trato digno" para garantizar los derechos de los ciudadanos.	Carta de trato digno publicada	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Agosto 30 de 2016	Se actualiza la carta de trato digno, independizándola del manual de participación y servicio al ciudadano y redactándola de manera más amigable y cálida para la ciudadanía. En su actualización además de los canales, se incluyeron los derechos y deberes de la ciudadanía en virtud de la ley 1437 de 2011. La misma puede consultarse en el link: http://artesaniasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/22380_carta_de_trato_digno_adc.pdf	100,0%	100,0%
	1.2 Documentar la estrategia de comunicaciones a implementar en 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.	Estrategia y política de comunicaciones institucional.	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Equipo de comunicaciones	Diciembre 30 de 2016	Se ajusta la actividad, ampliando el alcance y articulándolo con el plan de acción institucional, esto incluirá el "diseño de herramientas gráficas que faciliten la comprensión de la información relacionada con la gestión de la entidad" que era la actividad inicialmente formulada. El plan de acción institucional incluye las actividades encaminadas a cumplir este entregable y algunas de ellas, ya cuentan con el seguimiento de avance y cumplimiento en solución.	0,0%	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Implementar mecanismos de participación a la ciudadanía, para fortalecer la participación de la misma en la rendición de cuentas.	Correos electrónicos WhatsApp Foro Contátenos Blog	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Oficina Asesora de Planeación e Información (SIART)	Diciembre 30 de 2016	Al 30 de Agosto los canales o mecanismos (Foro, Contátenos, Blog y Foro) para la participación ciudadana están creados y disponibles para el uso por parte de los ciudadanos. Durante este periodo se publica el foro ¿Qué opina sobre nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción 2016? Se envió campaña de correo masivo, invitando a participar del mismo. A través del servicio de contátenos atendimos 1607 solicitudes. El Whatsapp será utilizado como mecanismo de comunicación el día de la audiencia de rendición de cuentas.	80,0%	100,0%
	2.2 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia realizada	Germán Ortiz	Subgerencias, Oficina asesora de planeación.	Diciembre 30 de 2016	A la fecha se ha contratado el Streaming para la audiencia, que ha de permitir que la misma sea transmitida en diferentes regiones.	0,0%	
	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 interés sobre la gestión institucional.	Una acción incluida en la metodología de la audiencia	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Diciembre 30 de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
	2.4 Participar en las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial	Participación en las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial.	Leonardo Martin	Leonardo Martin	Diciembre 30 de 2016	A 30 de abril de 2016, como parte de las acciones de diálogo en la rendición de cuentas, se participó en las jornadas de "fortalecimiento empresarial" lideradas por el MinCIT, en las ciudades de Leticia y Cartagena, lo que ha permitido detectar necesidades específicas de los ciudadanos y clientes / beneficiarios, las cuales se han empezado a trabajar con los procesos misionales, para su inclusión en la estrategia de descentralización. A la fecha se han programado cuatro nuevas jornadas, para el segundo semestre, iniciando en San Andrés, el primero de Septiembre.	33,3%	100,0%

	2.5	Documentar e implementar mejoras resultado de los aportes derivados de las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial.	Acciones de mejora documentadas	Leonardo Martin	Leonardo Martin	Diciembre 30 de 2016	Como acciones derivadas de la participacion en las jornadas de fortalecimiento empresarial, en las ciudades de leticia y cartagena en el mes de abril del presente año, se canalizo a traves de la subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector la solicitud realizada por la asociacion de artesanos del amazonas en cuanto a la elaboracion de un plan de acción para esta region, solicitud que fue informada al enlace regional. Por su parte de la participacion en la jornada de cartagena, se recibio solicitud del hotel caribe para la realización de una exposicion de artesanias de colombia en este hotel. Esta solicitud fue entregada a la Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales, donde la especialista de proyecto María Teresa Cardona Coordinó la realización de este evento que inicio el 28 de julio y tuvo una duración de dos semanas. Ver http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/la-artesania-se-toma-el-hotel-caribe-en-cartagena_8434	33,0%	100,0%
	2.6	Invitar al menos a tres organizaciones sociales, a evaluar la gestión institucional, en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Organizaciones sociales evaluadores de la gestión	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	German Ortiz	Diciembre 30 de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
	2.7	Crear mesas departamentales para el apoyo local, como medio de dialogo con grupos de interés.	23 mesas departamentales creadas	Juan Carlos Pacheco	Articuladores regionales	Diciembre 30 de 2016	No cuenta con avance a la fecha. Las mesas departamentales iniciarán en el mes de septiembre.	0,0%	
Subcomponente 3 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.	Concurso	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Septiembre 30 de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
	3.2	Socializar con funcionarios y contratistas el manual de participación y servicio al ciudadano.	1 socialización realizada	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	30 de septiembre de 2016	Se ajusta la fecha de 30 de agosto a 30 de septiembre. Se ha iniciado proceso de contratación de consultor que sensibilizará sobre los temas de cultura del servicio y socialización de manual de participación y servicio al ciudadano, incluyendo los protocolos de atención.	0,0%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción, frente a los servicios prestados por la entidad	Encuestas aplicadas, de acuerdo a lo establecido en los procesos misionales	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de procesos misionales	Diciembre 30 de 2016	Durante el segundo trimestre se aplicaron encuestas en los servicios prestados por cada proceso misional. Se tabularon resultados respectivos.	50,0%	100,0%
	4.2	Analizar los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios, y documentar de ser pertinente acciones de mejora.	Informe de análisis de resultados de la medición de la satisfacción.	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de procesos misionales	Diciembre 30 de 2016	A Q2 se cuenta con el segundo reporte del año frente a medición de satisfacción. Los resultados fueron: AOD: 99,42% CVS: 88,18% GCS: 91% <u>Satisfacción Global: 92,9%</u> Como resultado de la nota de mejora No. 54; documentada en el seguimiento anterior al plan, se evaluó, por primera vez, la satisfacción del cliente en la feria Expoartesano 2016, que se realizó del 8 al 17 de julio. Los resultados serán registrados en el próximo seguimiento a indicadores, a realizarse en el mes de septiembre.	50,0%	100,0%
	4.3	Evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas, en componentes como claridad, participación, cobertura.	Informe de análisis de resultados de la medición de la evaluación.	Dora Alba Ortiz	Oficina de Control Interno.	Diciembre 30 de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
	4.4	Aplicar encuesta a los ciudadanos que evalúe las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial y las mesas departamentales para el apoyo local.	Encuestas aplicadas en al menos 80% de las mesas departamentales y en jornadas de fortalecimiento.	Leonardo Martin	Leonardo Martin / Juan Carlos Pacheco.	Diciembre 30 de 2016	Se formuló encuesta y entregó a los responsables de las mesas y las jornadas, para que a partir de la fecha sean aplicadas en estas actividades.	0,0%	
	4.5	Evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas.	95% de cumplimiento de la estrategia	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Diciembre 30 de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
RESULTADOS DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PARA EL PERIODO								21,6%	100,0%

Componente 4: Servicio al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	LÍDER	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO III 31 DE AGOSTO DE 2016	AVANCE	CUMPLIMIENTO	
						SEGUIMIENTO CI			
Subcomponente 1 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	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Líderes de proceso /gestores de proceso	30 de diciembre de 2016	La oficina asesora de planeación e información, presentó ante el comité Institucional de desarrollo administrativo, del 4 de marzo de 2016, una propuesta de nueva versión del mapa de procesos de la entidad. En esta propuesta se incluye un nuevo proceso denominado "Gestión de Comunicaciones" el cual se incluyó en el grupo de procesos de apoyo. El comité debatió sobre la pertinencia de la creación del proceso y de su ubicación en el mapa. El comité concluye como necesario la creación de este proceso en respuesta a las necesidades manifestadas por la gerencia general en este sentido y define que debe quedar incluido en el grupo de procesos estratégicos de la entidad. Se establece que sea la oficina de planeación e información en conjunto con la gerencia quien estructure todo este nuevo proceso (caracterización, documentos, riesgos, requisitos, indicadores) etc para su incorporación definitiva. Se solicita ajuste de la fecha de cierre proyectado, del 30 de mayo al 30 de Diciembre, teniendo en cuenta que, con base en el resultado del ejercicio de revisión de procedimientos concluido en el mes de Julio, los ajustes al modelo de operación tendrán un mayor alcance. Es así que a la fecha, se ha dado inicio al proceso contractual de la persona que apoyará el tema, con base en el resultado del ejercicio mencionado.	5,0%	
	1.2	Revisar, validar y actualizar el portafolio de servicios de Artesanías de Colombia, acorde a la estrategia definida en la entidad.	Portafolio de servicios actualizado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Líderes de proceso /gestores de proceso	30 de septiembre de 2016	Se han redefinido los servicios (Objetivo y alcance) que serán incluidos en la nueva versión del portafolio; de acuerdo a las dinámicas actuales de los procesos. Fueron documentadas las caracterizaciones de los mismos y revisadas por responsable del cargue SUIT. Los mismos van a ser presentados ante Comité Institucional de desarrollo administrativo, para su aprobación y proceder a la actualización del portafolio y su despliegue. Se solicita ajuste de la fecha de 30 de mayo a 30 de septiembre.	15,0%	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Publicar en el portal de la Entidad y en el SUIT, el portafolio de servicios actualizado	Portafolio de servicios publicado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	30 de septiembre de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
	2.2	Realizar entrenamiento a los funcionarios responsables de brindar información, sobre servicio y canales de atención. (Conmutador, chat, línea telefónica)	10 funcionarios entrenados	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	30 de octubre de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0,0%	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Actualizar el Manual de participación y Servicio al ciudadano (Incluye protocolo de atención)	Manual de participación y Servicio al ciudadano actualizado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	30 de agosto de 2016	Se actualizó el manual de participación y servicio al ciudadano, generando la versión No. 7 del mismo. El mismo se actualizó con base en el PNSC y demás normatividad vigente, haciéndolo de fácil lectura e incluyéndolo los canales y mecanismos de participación, los atributos de servicio al ciudadano, las características de un servicio de calidad, caracterización del ciudadano e incluyendo los protocolos de atención por los diferentes canales así mismo se amplió y optimizó el protocolo de atención preferencial, establecido como el manual de servicio y atención incluyente. Este manual se encuentra publicado en la sección "Esquema de atención y participación ciudadana", en el link: http://artesaniadescolombia.com.co/Documentos/Contenido/14813_manual_de_participacion_y_servicio_al_ciudadano_v7.pdf	100,0%	100,0%
	3.2	Documentación del Manual de servicio y atención Incluyente.	Manual de servicio y atención documentado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	30 de agosto de 2016	Como parte del Manual de participación y servicio al ciudadano, puntualmente en los protocolos de atención se ha incluido el capítulo "Atención preferencial - Manual de servicio y atención incluyente", dando alcance a los mínimos aplicar en la atención a personas con discapacidad pero también a personas en condiciones particulares: Adultos mayores y mujeres embarazadas, Atención a niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad y grupos étnicos minoritarios. El mismo se puede consultar en el link: http://artesaniadescolombia.com.co/Documentos/Contenido/14813_manual_de_participacion_y_servicio_al_ciudadano_v7.pdf	100,0%	100,0%

	3.3	Socializar con funcionarios y contratistas la información correspondiente a los servicios definidos en el Entidad	1 socialización realizada	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	30 de septiembre de 2016	Se ajusta la fecha de 30 de agosto a 30 de septiembre	0,0%	
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	80% de procesos con documentación revisada	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso	30 de diciembre de 2016	A la fecha se ha realizado actualización de procedimientos, articulado a los ajustes que se han venido realizando en los procesos. Una vez se cuente con todas las caracterizaciones en su versión actualizada, se hará una nueva revisión validando su pertinencia.	0,0%	
	4.2	Realizar diagnóstico de cumplimiento normativo, de acuerdo a lineamientos de la Función Pública, en sus cuatro ejes: PQRS, ACCESIBILIDAD, INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y REPORTES	4 diagnósticos realizados	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Angela Dorado	30 de junio de 2016	Como parte de los entregables correspondientes al PESFIN, se realizó el diagnóstico de las variables a cumplir de acuerdo a los lineamientos de participación, colaboración y transparencia, plasmados en el componente TIC para gobierno abierto de la estrategia GEL. El mismo puede ser consultado en la oficina de planeación, soportes PESFIN o a través de la plataforma de evaluación por resultados del Ministerio.	100,0%	100,0%
	4.3	Definir plan de acción frente a las brechas identificadas.	Plan de acción definido	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso	8 de julio de 2016	Se definió plan de acción conforme al resultado del diagnóstico realizado	100,0%	100,0%
	4.4	Implementar y hacer seguimiento al plan de acción definido.	2 seguimientos realizados	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso	*30 de septiembre de 2016 *30 de diciembre de 2016	No cuenta con avance a la fecha. El primer seguimiento se realizará en el mes de Septiembre.	0,0%	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar la base de datos de caracterización de usuarios	2 Boletines emitidos	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Daniel Serrano	30 de diciembre de 2016	Durante el primer semestre del año se generó boletín en el cual se documentó el resultado del diagnóstico del sector artesanal y las particularidades regionales en Colombia, artesanías en barro de Chamba, filigrana y caña flecha. Se contrató a la empresa AAIC para la digitación de las 11.000 encuestas realizadas en 14 departamentos durante la ejecución del proyecto Ampliación de la Cobertura Geográfica y Poblacional 2014. Se espera en el mes de septiembre contar con las 11.000 encuestas digitadas. Una vez se cuente con estas encuestas se procederá a analizar la información y a emitir el boletín correspondiente.	50,0%	100,0%
	5.2	Documentar y publicar el catálogo de servicios tecnológicos, orientado al cumplimiento de lineamientos de participación, colaboración y transparencia	Catálogo de servicios tecnológicos elaborado	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Angela Dorado	30 de diciembre de 2016	Se realiza el inventario de catálogo de servicios TICs orientados a recursos tecnológicos, disponibles internamente y hacia el público en general. Se utiliza plantilla suministrada por MinCit. El mismo hace parte de los entregables del plan de fortalecimiento sectorial.	100,0%	100,0%
RESULTADOS DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PARA EL PERIODO								43,8%	100%

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO III 31 DE AGOSTO DE 2016	AVANCE	CUMPLIMIENTO
				SEGUIMIENTO CI	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.</i>	Permanente	La información básica a publicar se actualiza y se le hace seguimiento permanentemente; es así que en cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014, el último seguimiento y validación realizada por parte de la oficina de Control Interno, con corte 30 de Agosto, reflejó un cumplimiento del 88%, lo que comparado con la meta equivale a 93%. Los contenidos se mantienen actualizados.	93%	93%
	1.2. <i>Desarrollar actividades para lograr el 100% de cargue de servicios en el SUIT.</i>	30 de diciembre de 2016	Se han redefinido los servicios (Objetivo y alcance) que serán incluidos en la nueva versión del portafolio; de acuerdo a las dinámicas actuales de los procesos. Fueron documentadas las caracterizaciones de los mismos y revisadas por responsable del cargue SUIT. Los mismos van a ser presentados ante Comité Institucional de desarrollo administrativo, para su aprobación y proceder a la actualización del portafolio y su despliegue. Se solicita ajuste de la fecha de 30 de mayo a 30 de diciembre.	0%	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 <i>Generar respuestas oportunas, con información veraz, completa y actualizada.</i>	Permanente	Durante el primer trimestre, se gestionó y tramitó por medio del sistema TQM, un total de 31 PQR (23 solicitudes – 2 peticiones – 6 quejas), de las cuales a corte del día 31 de marzo de 2016 se han respondido 27 PQR dentro de los términos legales establecidos. Durante el segundo trimestre, se gestionó y tramitó por medio del sistema TQM, un total de 40 PQR (21 solicitudes – 4 peticiones – 3 quejas - 1 Demanda – 11 en trámite), de las cuales a corte del día 30 de junio de 2016 se han respondido 29 PQR dentro de los términos legales establecidos. Durante el primer semestre de 2016, se recibieron un total de 71 PQRS, se mantuvo el promedio de 10 días como tiempo de respuesta y el aumento de medios electrónicos como canal de recepción de las diferentes solicitudes.	100%	100%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 <i>Actualizar el inventario de activos de Información</i>	30 de octubre de 2016	Se diseñó matriz de activos de información, conforme a la normatividad vigente, incluyendo columnas para la clasificación de la información (Clasificada o reservada). La misma fue revisada y aprobada por la Jefe de la Oficina Asesora de planeación e Información y enviada a las subgerencias para que sea realizado el diligenciamiento. Se espera contar con la matriz de cada subgerencia antes del comité Institucional de desarrollo Administrativo, CIDAR, con el fin de que en este comite sea aprobado el inventario.	10%	

	3.2	<i>Elaborar acto administrativo referente a la actualización y adopción de este instrumento</i>	30 de diciembre de 2016	No cuenta con avance a la fecha.	0%	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Capacitar en temas de cuidado, prevención y cualquier tipo de promoción enfocados a prevenir la discapacidad de funcionarios y colaboradores de Artesanías de Colombia</i>	30 de diciembre de 2016	Se diseñó taller, a través de videos, sobre temas de cuidado, prevención y promoción, enfocados a prevenir la discapacidad. Una vez se concluya el ciclo de capacitaciones que se están brindando, en diferentes temas, se iniciará la ejecución de estos talleres. El día 27 de julio se realizó un taller didáctico con un grupo de funcionarios con el fin de realizar la socialización y sensibilización de buena atención a personas en condición de discapacidad.	35%	
	4.2	<i>Incluir en el nuevo portal web de la entidad, criterios de accesibilidad para personas con discapacidad.</i>	30 de diciembre de 2016	Una vez se cuente con el nuevo portal se podrá validar la inclusión de los criterios.	0%	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<i>Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública</i>	*30 junio de 2016 *30 de diciembre de 2016	Fue documentado el primer informe referente a solicitudes, dirigidas a acceso de la información pública, del cual se concluyó que durante el primer semestre de 2016, se recibieron un total de 53 SOLICITUDES, de las cuales 20 de estas se clasificaron como SOLICITUD DE INFORMACION, cada una de estas tramitadas de manera oportuna y gestionadas mediante el sistema de gestión documental de la entidad. El informe puede ser consultado el referente de PQRSD, de la entidad o en la oficina de planeación, donde reposa una copia.	50%	100%
RESULTADOS DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PARA EL PERIODO					36,0%	97,5%

Componente	DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES	PORCENTAJE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	90,0%	100%
2	Componente 2: Racionalización de servicios	25,0%	100%
3	Componente 3: Rendición de cuentas	21,6%	100%
4	Componente 4: Servicio al Ciudadano	43,8%	100%
5	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	36,0%	97,5%
TOTAL		43,3%	99,50%