

Version 1
31 DE ENERO DE 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

GOBIERNO DE COLOMBIA



Componente uno
RIESGOS DE CORRUPCION

Componente dos
RACIONALIZACIÓN
SERVICIOS

Componente tres
RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente cuatro
SERVICIO AL CIUDADANO

Componente cinco
TRANSPARENCIA

Version 2 24 de febrero de 2020		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			  			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción								
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL								
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE ABRIL		CONTROL INTERNO	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socializar la política de administración y gestión del riesgo con todos los procesos	Política de administración de riesgos difundida. Dos espacios de difusión en el año	Johanna Paola Andrade Solano	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
	1.2	Evaluar el conocimiento de la política de administración de riesgos por parte de los colaboradores de AdC	Una evaluación aplicada	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar validación, autoevaluación y/o identificación de nuevos riesgos de corrupción, bajo la metodología implementada.	Propuesta del Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso / Línea estratégica	Septiembre de 2020	Aunque no está en los tiempos establecidos en el plan, debido a la coyuntura, se ha invitado a los procesos a reevaluar los riesgos actualmente en tratamiento, y validar si las acciones de control de los mismos son aun aplicables y/u oportunas. Se recibió solicitud de un proceso, el cual posterior al análisis de riesgos evidenció la necesidad de incluir controles, y ajustar fechas de los actualmente documentados. Tres procesos realizaron la reevaluación y no encontraron cambios a realizar.	15 %	15 %
	2.2	Consolidar la propuesta de mapa de riesgos institucional.		Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso	Septiembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
	2.3	Documentar los controles existentes a aplicar para evitar la materialización de los riesgos, una vez sea aprobado	Mapa de riesgos en Isolucion, con controles documentados	Johanna Paola Andrade Solano / Gestores de proceso	Octubre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos definido, en el portal web e Intranet, para recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía y grupos de interés.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Septiembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
	3.2	Incorporar las sugerencias propuestas que se reciban, para fortalecer los controles definidos.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) actualizado, si aplica	Johanna Paola Andrade Solano	Octubre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
	3.3	Publicar la versión final del mapa de riesgos, en el portal web.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción) publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar, el mapa de riesgos, validando la efectividad de los controles establecidos.	Registro con los resultados del seguimiento	Gestores de proceso	Junio de 2020	Aunque no está en los tiempos establecidos en el plan, debido a la coyuntura, se ha invitado a los procesos a reevaluar los riesgos actualmente en tratamiento, y validar si las acciones de control de los mismos son aun aplicables y/u oportunas. Se recibió solicitud de un proceso, el cual posterior al análisis de riesgos evidenció la necesidad de incluir controles, y ajustar fechas de los actualmente documentados. Tres procesos realizaron la reevaluación y no encontraron cambios a realizar.	15 %	15 %
	4.2	Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.				No cuenta con avance. Los ajustes solicitados serán llevado al siguiente Comité Institucional, para aprobación por parte del mismo.	0 %	0 %
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.	Seguimientos al mapa de riesgos (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Dora Alba Ortiz	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	La oficina de Control interno presentó el 30 de marzo, informe de monitoreo y revisión a los riesgos identificados en cada proceso. El periodo de análisis correspondió al corte del 12 de diciembre de 2019 al 27 de marzo de 2020.	33 %	33 %
						AVANCE SEGUIMIENTO 1	6 %	
						CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1	100 %	
* FECHA DE CORTE: Abril 30 de 2019 Agosto 31 de 2019 Diciembre 31 de 2019								
						AVANCE PLAN SEGUIMIENTO 1	14,50 %	
						CUMPLIMIENTO PLAN SEGUIMIENTO 1	100 %	

Nombre de la entidad: **ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.**

Sector administrativo: **Comercio, Industria y Turismo**

Departamento: **Bogotá D.C**

Municipio: **BOGOTÁ**

Orden: **Nacional**

Año vigencia: **2020**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				MONITOREO				SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	CONTROL INTERNO
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 (%)		
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	29212	Generación de oportunidades comerciales	Inscrito	Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos participación directa en diferentes ferias y eventos, contacta a artesanos con clientes, ofrece información basada en estudios de mercado, información de tendencias, de comercializadores y de clientes potenciales. Promueve y realiza ruedas de negocios con el objetivo de acercar la oferta con la demanda y de acceder a nuevos mercados. El procedimiento de inscripción a eventos feriales, en la actualidad, debe realizarse descargando del portal, el formulario de inscripción y presentarlo con los documentos soporte.	Facilitar a los postulantes del servicio de generación de oportunidades comerciales (ferias) el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento del formulario en línea para participación en estos eventos	Disminuir los tiempos y costos en que incurren los postulantes en la primera fase del proceso.	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	4/1/17	6/30/20	6/30/20	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información	No	13	0	13	Con corte al mes de abril no se cuenta con nuevos avances en esta actividad. Se mantiene el avance alcanzado al mes de diciembre de 2019 en cuanto a que se ha realizado el desarrollo y activación del botón de inscripción a ferias, cuyo funcionamiento debe ser validado con el lanzamiento del nuevo portal de la entidad el cual se encuentra en fase de desarrollo.	0 %
											AVANCE SEGUIMIENTO 1				0 %			
											CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1				NA			



**Componente 3: Rendición de cuentas
GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	11	100	9,0909	AVANCE 30 DE ABRIL	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Información	1.1	Desplegar internamente los resultados sobre las necesidades de información de los usuarios del portal caracterizadas en el 2019.	1 Campaña digital	Alexandra Díaz	Abril de 2020	0	0.0000	Durante el primer trimestre se realizó la tabulación y análisis de las necesidades de información de las personas que contactan a través del canal digital y se realizó campaña interna de divulgación de los resultados.	100 %	100 %
	1.2	Desarrollar e implementar una publicación "Tablero de avance de Indicadores" en la página principal del portal.	4 Documentos de indicadores para los ciudadanos	Alexandra Díaz/Johanna Andrade	Noviembre de 2020	0,6		Se consolida la información sobre los principales indicadores. (Hacen parte del informe de cierre Q1. Por emergencia sanitaria se ve la necesidad de replantear algunas metas de indicadores, y el siguiente informe corresponderá a resultados de la entidad en el marco de la contingencia y/o a los resultados con las nuevas metas.	25 %	25 %
	1.3	Producir y publicar a través de los canales digitales información sobre la gestión de la entidad en beneficio de los artesanos y de la actividad artesanal del país.	12 contenidos publicados	Alexandra Díaz	Diciembre de 2020	1	9,1	Durante el trimestre se publicaron 4 notas en el portal y una parrilla de contenidos de 26 mensajes y 46 imágenes para redes sociales sobre la gestión de la entidad realizada en el departamento de La Guajira http://bit.ly/2Qe368E y Apartado http://bit.ly/386jWII , los cuales se presentan en el marco de los talleres #ConstruyePaís. Así mismo, 2 (dos) notas sobre las acciones adelantadas en el marco de la emergencia sanitaria por Covi d-19.	25 %	25 %
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Desarrollar un ejercicio de participación y dialogo internamente con los funcionarios, "Denominado Artesanías 20/40"	1 documento Manifiesto Artesanías de Colombia 20/40.	Alexandra Díaz	Julio de 2020	1	9,1	No cuenta con avance	0 %	0 %
	2.2	Ejecutar las acciones orientadas al desarrollo de los espacios de participación y diálogo ciudadano, denominadas "mesas de trabajo regional" de acuerdo con el cronograma establecido por la entidad.	Documento con cronograma y forma de participación publicados en canales digitales	Alexandra Díaz / Juan Carlos Pacheco/Janneth González	Octubre de 2020	1	9,1	Se avanzó en la planeación de las actividades. Sin embargo, por la emergencia sanitaria no se cuenta con avance. Se está a la espera del ajuste de actividades y metas que hacen parte de la planeación, como consecuencia de la contingencia por COVID-19	0 %	0 %
	2.3	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia realizada	Oficina asesora de planeación / Líderes de proceso	Diciembre de 2020	1,00	9,1	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Analizar a documentación y los resultados de los ejercicios de participación de 2019 para identificar posibles mejoras a incorporar en iniciativas institucionales.	3 Resultados y mejoras documentadas	Juan Carlos Pacheco / Janneth González / Alexandra Díaz	Abril de 2020	1	9,1	Se avanzó en el análisis de la información y resultados para la identificación de las mejoras a implementar. Esta pendiente documentación y adaptación al nuevo contexto.	33 %	33 %
	3.2	Evaluar y verificar por parte de la Oficina de Control Interno el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana	Informe de verificación	Dora Alba Ortiz	Diciembre de 2020	0	0,0	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente 4 Rendición de cuentas en materia de paz. (Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP))	4.1	Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019 y publicarlo en la página web en la sección "Transparencia y acceso a la información" a más tardar el 30 de marzo de este año bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas para el Acuerdo de Paz (SIRCAP) a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Informe individual de Rendición de Cuentas en Materia de Paz.	Camilo Valderrama	Marzo 31 de 2020			Se publica informe de Rendición de Cuentas para la Paz, el 30 de Marzo en cumplimiento de la respectiva normatividad.	100 %	100 %
	4.2	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad respecto de la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica, en cabeza de la Consejería para la Estabilización y Consolidación, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública indiquen en el marco del Sistema de Rendición de Cuentas.	Estrategia diseñada Estrategia implementada	Camilo Valderrama Alexandra Díaz Juan Carlos Pacheco	Marzo de 2020 Diciembre de 2020			Se define la estrategia y se construye parrilla de contenidos para redes sociales.	50 %	50 %
	4.3	Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz bajo los lineamientos del SIRCAP a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Informes publicados sobre implementación de compromisos del acuerdo de paz	Camilo Valderrama Juan Carlos Pacheco	Permanente			Para el primer trimestre la publicación correspondió al informe en el marco del SIRCAP, el cual dio cuenta sobre la atención 2019 en municipios PDET y sobre las acciones que hacen parte de los PATR.	25 %	25 %
	4.4	Fortalecer la entrega de información correspondiente a los avances en el marco del Acuerdo de Paz, en los espacios de diálogo establecidos en la entidad.	Espacios de diálogo con presentación de avances frente al Acuerdo de Paz.	Camilo Valderrama Alexandra Díaz Juan Carlos Pacheco	31 de diciembre			No cuenta con avance	0 %	0 %
								AVANCE SEGUIMIENTO 1	30 %	
								CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1	100 %	
Control de cambios	El día 21 de febrero se recibió retroalimentación por parte del DAFP, frente al componente de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, en la cual se solicita la inclusión del componente relacionado con el SIRCAP y nuestro compromiso en el marco del mismo. Se actualiza el plan incluyendo las tareas mínimas a considerar para la vigencia en este componente.									

Version 2 24 de febrero de 2020		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			  		
Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE ABRIL	CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales	1.1	Validar y socializar la política anticorrupción	1 Socialización realizada	Johanna Andrade / Alta dirección	Julio de 2020	No se cuenta con avance	0 % 0 %
	1.2	Diseñar y desplegar la estrategia de conflicto de interés	1 socialización realizada	Johanna Andrade / Alta dirección	Julio de 2020	Se realizó la validación de la normatividad vigente y el alcance y manejo de la misma en otras entidades, con pares que lideran la política. Se cuenta con una versión en borrador del protocolo de la línea de denuncias de conflictos de interés; la cual incluyó lineamientos a reforzar en la política, sobre la cual se estructurará el documento final para envío a la alta dirección.	0 % 0 %
	1.3	Aplicar medición de adherencia políticas y estrategia	1 Evaluación aplicada	Johanna Andrade	Octubre de 2020	No se cuenta con avance, se realizará una vez se socialicen las políticas aprobadas.	0 % 0 %
	1.4	Establecer el equipo de servicio al ciudadano y estandarizar el comité de seguimiento.	*Equipo de servicio al ciudadano constituido *Comité formalizado	Johanna Andrade	Diciembre de 2019	No se cuenta con avance. Se ha solicitado reunión con la coordinación de Recursos Humanos, para proponer la estructura y roles definidos para el equipo y validar, que por funciones estén bien organizados los posibles miembros del mismo. Se cuenta con un documento borrador de definición, roles y alcance de este equipo de trabajo.	0 % 0 %
Subcomponente 2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1	Validar y actualizar el procedimiento de PQRSD, articulado al sistema en el que se gestiona.	Procedimiento de PQRSD actualizado	Yaneth Muñoz / Johanna Andrade	Julio de 2020	Se realizó reunión con el funcionario responsable del manejo de PQRSD, quien asumió esta función a partir de la vigencia. Se definieron nuevos lineamientos y mejoras y se está a la espera del borrador del procedimiento, articulado al nuevo software con el que cuenta la entidad, para la gestión de PQRSD.	0 % 0 %
	2.2	Realizar capacitación sobre plataforma de gestión PQRSD	1 capacitación realizada al 100% de los funcionarios que tramitan PQRSD	Yaneth Muñoz	Julio de 2020	Se realizará una vez termine todo el proceso de instalación y puesta en marcha. El mismo ya está operando, pero se está validando su funcionamiento en ambiente de producción.	0 % 0 %
	2.3	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos del SUIT	Informe trimestral de PQRSD, por servicios	Yaneth Muñoz / Carolina León / Johanna Andrade	Trimestral	Se realizó primera reunión, previo al cierre del trimestre, con el fin de validar la información requerida para la validación e informe trimestral. Se identificaron como variables y filtros a tener en cuenta: área, tema, fecha de respuesta, tiempos de respuesta, tipo de PQRSD, comunicados de respuesta y servicio al que se vincula. El área responsable emitió informe de PQRSD de enero a abril, y el mismo es el insumo para el cargue trimestral en el SUIT.	25 % 25 %
	2.4	Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	*4 Reuniones realizadas para validación de respuestas *Mejoras documentadas - Retroalimentación realizada	Johanna Andrade / Yaneth Muñoz / Carolina León	Noviembre de 2020	Se realizó primera reunión, previo al cierre del trimestre, con el fin de validar la información requerida para la validación e informe trimestral. Se identificaron como variables y filtros a tener en cuenta: área, tema, fecha de respuesta, tiempos de respuesta, tipo de PQRSD, comunicados de respuesta y servicio al que se vincula. Este será el insumo para realizar la validación y retroalimentación de respuestas y establecer mejoras institucionales. Para esto se envió mail a líderes y gestores de proceso, con las principales recomendaciones y mejoras sugeridas, más aun en el marco de la contingencia.	25 % 25 %
	2.4	Validar los canales de atención y realizar ajustes técnicos y de pertinencia - Incluye validación del funcionamiento de la línea de denuncias.	Validación de canales, documentada y mejoras implementadas.	Johanna Andrade / Sandra Vargas / Yaneth Muñoz	Octubre de 2020	Teniendo en cuenta la contingencia, la validación de canales se realizó de manera anticipada a lo planeado, realizando además ajustes, de manera prioritaria y otros urgentes, para poder continuar con la atención. Es así que: En cuanto al canal presencial, es el único que no ha podido fortalecerse en la práctica, pero fue analizado, se entregó protocolo de atención a la nueva recepcionista de la entidad y se validaron acciones concretas de atención. No se ha podido evaluar teniendo en cuenta que la sede y las tiendas promocionales se encuentran cerradas. Canal telefónico: Se realizaron ajustes al libreto del PBX, teniendo en cuenta los ajustes que se realizaron internamente, para garantizar la continua atención en medio de la contingencia. La línea se configuró para que la recepcionista de la entidad, pueda contestar todas las llamadas, incluidas las de la línea 01800. Se ajustó técnicamente por parte de los proveedores (ETB y Movistar) y desde su casa, se está recibiendo y comunicando a los colaboradores respectivos, la información de llamadas. Canales virtuales: Son los que más se fortalecieron en el marco de la emergencia. El chat institucional fue retomado, y se encuentra a cargo de la recepcionista de la entidad. Así mismo las redes sociales han sido en gran manera el mayor canal de comunicación con los artesanos y la ciudadanía en general. Así mismo se ha iniciado la implementación de la atención virtualizada. Logrando realizar a través de webinar y otros mecanismos, talleres, capacitaciones etc. Se ha fortalecido, la sensibilización y socialización en cuanto a estos canales (telefónico y virtual), en cuanto protocolos, lenguaje claro; ya que en este momento son los más usados. Soporte: Reuniones realizadas con Coordinación administrativa; mails de manejo de canales; comunicado a través de web y redes de los canales de atención. Así mismo tipos de protocolos de atención y lenguaje claro, enviados por mail institucional todos los colaboradores de la entidad.	50 % 50 %
Subcomponente 3 Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.1	Celebrar el día del servidor público (Actividad lúdica y temática de socialización y/o capacitación)	Celebración organizada	Johanna Andrade / Adriana Parra / Sandra Vargas	Julio de 2020	A realizar en el mes de Julio.	0 % 0 %
	3.2	Fortalecer la adherencia e implementación de los protocolos y buenas prácticas de atención al ciudadano	Actividades de socialización y validación de la implementación	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	Se dio inicio a actividades de socialización por intranet, de los protocolos de atención canal por canal, haciendo énfasis en los canales virtuales y telefónicos. Se ha desplegado el protocolo de atención y los principales tipos de atención por estos canales. Esto se ha realizado a través de intranet y mail corporativo.	50 % 50 %
	3.3	Realizar concurso sobre conocimiento de la entidad que permita fortalecer y apropiarse los cambios en la dinámica institucional, orientados a la prestación de servicios.	Concurso sobre conocimientos de la entidad	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Agosto de 2020	No cuenta con avance	0 % 0 %
	3.4	Realizar jornadas de inducción y reinducción con enfoque de servicio (Inclusión de contratistas)	Jornadas de inducción y reinducción	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Agosto de 2020	En el mes de febrero se realizó la inducción a contratistas. La misma fue realizada con un enfoque en servicio al ciudadano, enfatizando en la importancia de garantizar que todas nuestras actividades se encuentren focalizadas a satisfacer las necesidades, expectativas y derechos de los clientes, beneficiarios y ciudadanía en general. Así mismo fue socializado el portafolio de servicio y su alineación con el modelo de operación y la relación entre los valores que hacen parte del código de integridad y la percepción de la ciudadanía frente a su cumplimiento en la prestación de los servicios.	50 % 50 %

	3.5	Socializar y sensibilizar sobre la estrategia institucional de servicio al ciudadano en todos los niveles de la entidad y en las regiones	*Socialización realizada *Medición de adherencia	Johanna Andrade /Juan Carlos Pacheco /Alvaro Iván Caro	julio de 2020	La estrategia de servicio al ciudadano, sobretudo en los temas relacionados con los momentos de verdad y caracterización de los servicios, en la dinámica actual ha venido ajustándose, con el fin de garantizar la continuidad de la operación en el marco de la emergencia. Se estan terminando de estructurar todos los temas y estrategias de atención. Una vez queden concluidas se realizará una socialización.	0 %	0 %
Subcomponente 4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	4.1	Realizar diagnóstico de funcionamiento y aplicación de protocolos en los diferentes canales	Documento diagnóstico Acciones de mejora implementadas	Johanna Andrade	Agosto de 2020	No se cuenta con avance	0 %	0 %
	4.2	Establecer modelo de medición del uso de los canales de atención que incluya acceso a población con discapacidad	Modelo de medición establecido	Johanna Andrade	Octubre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
	4.3	Formular y aplicar encuesta en las regiones sobre percepción en servicio al ciudadano, canales de atención, Valores del servidor público	Encuesta formulada y aplicada	Johanna Andrade / Juan Carlos Poacheco / Articuladores regionales	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente 5 Certidumbre	5.1.	Fortalecer el despliegue e implementación de herramientas (Guía, 10 pasos para comunicarse y el curso virtual) de lenguaje claro	Socializaciones realizadas	Johanna Andrade	Noviembre de 2020	Por medio de intranet y mail institucional se ha realizado socialización y divulgación de los diferentes tips de lenguaje claro. Basado principalmente en la comunicación escrita, a través de redes, mail etc. Así mismo se divulgaron los 10 pasos de lenguaje claro.	25 %	25 %
	5.2	Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro	Documento traducido a Lenguaje Claro	Johanna Andrade	Agosto de 2020	En el marco de la emergencia ha sido muy necesaria la comunicación escrita. Todos los documentos que se han emitido en diferentes canales están siendo validados por la asesora de comunicaciones y un comité definido para tal fin, para que se encuentren en lenguaje claro.	25 %	25 %
	5.3	Identificar interesados o posibles aliados en traducir al menos un documentos para un grupo étnico en su respectiva lengua.	Aliados potenciales identificados	Johanna Andrade	Julio de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
	5.4	Establecer e implementar herramienta que permita recoger información de datos de operación, por cada servicio (No de personas atendidas por servicio)	Herramienta definida Piloto implementado	Johanna Andrade	Agosto de 2020	Se definió el formato FOR-FOP-069, Control de Asistencia Atención a Beneficiarios. Este formato busca recoger en el marco de las atenciones toda la información posible de beneficiarios, incluyendo el servicio que se está prestando. En el caso de atención virtual se está recopilando la información a través de la convocatoria y luego de la participación oficial. Este formato puntualiza el número de artesanos por servicio. Así mismo se creó y socializó el formato FOR FOP 070 Reporte de beneficiarios. En este se consolidará la información de la atención por región, lo que permitirá filtrar por diferentes variables de caracterización Iso servicios prestados.	100 %	100 %
Subcomponente 6 Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.1	Optimizar la recolección, sistematización y análisis de información correspondiente a la percepción de satisfacción en la prestación de servicios	Herramienta de recolección implementada	Johanna Andrade / Leonardo Martin / Gestores procesos misionales	Agosto de 2020	No se cuenta con avance en esta actividad con corte al mes de abril. Sin embargo en la revisión por la dirección del SGC a realizarse en el mes de mayo se tratará este aspecto con los responsables de proceso a fin de impartir lineamientos en esta materia	0 %	0 %
	6.2	Capacitar a los enlaces y funcionarios que atienden a la ciudadanía, sobre el mapa del ciclo de servicio, la secuencia de los momentos de verdad con el ciudadano	Socialización del mapa del ciclo de servicio	Johanna Andrade / Responsables de servicios	Noviembre de 2020	No cuenta con avance	0 %	0 %
Subcomponente 7 Proteccion de datos personales	7.1	Documentar e implementar procedimieto o guía de tratamiento de datos personales	Documento publicado	Johanna Paola Andrade Solano	Noviembre de 2020	Se han realizado acciones puntuales, como la documentación y distribución del aviso de privacidad y la validación de la nota de protección de datos en todos los formatos correspondientes. Su funcionamiento hará parte del documento que oficalice el manejo de la política.	0 %	0 %
	7.3	Incluir mensaje sobre política de protección de datos en el PBX / Optimizar libreto telefónico	Mensaje en PBX	Johanna Andrade / Sandra Vargas	Julio de 2020	El libreto telefónico fue enviado a la asesora de comunicaciones para su validación antes de grabación. Sin embargo por la contingencia el mismo no ha sido implementado, pues el libreto actual, se ajustó para transferir la llamada a atención del PBX acorde al manejo técnico actual por la emergencia.	50 %	50 %
							AVANCE SEGUIMIENTO 1	16 %
							CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1	100 %
Control de cambios	El día 21 de febrero se recibió retroalimentación por parte del DAFP, frente al componente de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, en la cual se solicita la inclusión del componente relacionado con el SIRCAP y nuestro compromiso en el marco del mismo. Se actualiza el plan incluyendo las tareas mínimas a considerar para la vigencia en este componente.							

Version 2 24 de febrero de 2020	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 DE ABRIL		CONTROL INTERNO	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Gestionar y publicar la información obligatoria requerida por la Ley 1712 y por el Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA.	95% de Cumplimiento en información básica	Alexandra Díaz/Funcionarios responsables de información	Permanente	Se gestiona y se publica la información correspondiente al primer trimestre para dar cumplimiento a la normatividad vigente.		33 % 33 %	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Informe trimestral de PQRS	Yaneth Muñoz	*30 junio de 2020 *30 de diciembre de 2020	Se realiza reporte mensual de PQRSD e informe consolidado por trimestre. Encontrando al corte lo siguiente: No. PQRSD resueltas oportunamente/ No. PQRSD radicadas = 143/144 =99.30%. El indicador es acumulado de los meses enero al mes de abril, se debe tener en cuenta que en el mes de abril se radicaron 37 PQRS de las cuales a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 23 PQRS, y están PENDIENTES por tramitar 14 peticiones. Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 144 PQRS que se encuentran en estado CERRADO del mes de enero a la presente fecha.		25 % 25 %	
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Validar la vigencia del inventario de activos de Información, con base en los nuevos procesos y lineamientos normativos. Actualizar de ser pertinente.	Inventario de activos publicado	Alexandra Díaz /Yaneth Muñoz / Gestores de proceso	Agosto de 2020	En el marco de la revisión de TRD, se está validando la vigencia de la matriz de activos. De igual manera como parte de las acciones de Gobierno Digital, se está realizando una actualización de la matriz, con la inclusión de los componentes y variables de esta política.		0 % 0 %	
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1 Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública.	1 Informe semestral	Yaneth Muñoz	*30 junio de 2020 *30 de diciembre de 2020	Como parte del análisis de PQRS, se emitió informe sobre solicitudes de información. Se cuenta con el informe de primer trimestre.		25 % 25 %	
						AVANCE SEGUIMIENTO 1	21 %	
						CUMPLIMIENTO SEGUIMIENTO 1	100 %	