

| Version 2<br>31 DE MARZO DE 2017  |             | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  |  |                              |   |    |  |  |              |     |
|---|-------------|---|--|------------------------------|---|---|--|--|--------------|-----|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción   |             |   |  |                              |   |   |  |  |              |     |
| SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO   | LÍDER  | RESPONSABLES                 | FECHA PROGRAMADA  | AVANCE II<br>30 de Agosto de 2017   | SEGUIMIENTO II<br>31 de agosto de 2017 | AVANCE   | CUMPLIMIENTO |     |
|   |             |   |  |                              |   |   |  | SEGUIMIENTO OCI  |              |     |
| Subcomponente /proceso 1<br>Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1         | Revisar la política de administración y gestión del riesgo y actualizar de ser necesario.   | Política revisada y actualizada                      | Johanna Paola Andrade Solano | Johanna Paola Andrade Solano  | 15 de febrero de 2017   | 100%                                   | Desde la oficina asesora de Planeación e Información, se revisó la política evidenciando la necesidad de hacer ajustes en la misma. Se realiza documento con actualización y el día 21 de marzo de 2017 se envía a la OCI, quien lideró su aprobación (en el comité de coordinación de CI).  | 100          | 100 |
|   | 1.2         | Socializar la política de administración y gestión del riesgo, una vez aprobada su actualización.   | Socialización realizada                              | Dora Alba Ortiz              | Dora Alba Ortiz   | 15 de mayo de 2017  | 100%                                   | En Comité de Coordinación de Control interno, del 31 de mayo de 2017, fue aprobada la actualización de la política, lo que se evidencia en acta No. 64. La política fue publicada a través de intranet y en el módulo "Manual" de Isolucion.   | 100          | 100 |
| Subcomponente/proceso 2<br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción       | 2.1         | Realizar autoevaluación y cierre al mapa de riesgos vigente.  | Informe de cierre                                    | Johanna Paola Andrade Solano | Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin / Gestores de proceso          | 15 de mayo de 2017  | 100%                                   | Los ocho procesos del modelo de operación realizaron la autoevaluación de los controles que habían sido implementados, para los riesgos documentados vigencia 2016 -2017. Esto incluyó la revisión del avance y cumplimiento de acciones preventivas, el cierre de las mismas o la prórroga según correspondió y el análisis de estos controles. Se realizó reunión con los colaboradores de estos procesos en la cual se hizo reinducción tema de riesgos, su importancia y metodología.  | 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 | Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin /Líderes y Gestores de proceso | 26 de mayo de 2017  | 100%                                   | Al corte de este informe los ocho procesos realizaron la identificación, medición, evaluación, definición y calificación de controles. Fueron documentadas las acciones preventivas correspondientes. Al finalizar el ejercicio se concretaron cinco riesgos de corrupción, los cuales se pueden evidenciar en el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017 - 2018   | 100          | 100 |
|   | 2.3         | Analizar, evaluar y valorar los riesgos identificados   |  |                              |   |   |  | Procesos con riesgos de corrupción: Dirección, Planeación y Control, Fortalecimiento de la cadena de valor del sector, Articulación entre la oferta y la Demanda, Promoción y Divulgación del Sector, Gestión Legal  |              |     |
|   | 2.4         | Documentar los controles existentes y aplicar para evitar la materialización de los riesgos.  |  |                              |   |   |  |  |              |     |
| Subcomponente /proceso 3<br>Consulta y divulgación                              | 3.1         | Publicar el mapa de riesgos de corrupción definido, en el portal web e intranet, para recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía y grupos de interés. | Mapa de riesgos de corrupción publicado              | Johanna Paola Andrade Solano | Johanna Paola Andrade Solano  | 26 de mayo de 2017  | 100%                                   | El mapa de riesgos actualizado fue publicado en el portal web de la entidad en el link: <a href="http://www.artesanasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano_4179">http://www.artesanasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano_4179</a> . Se invitó a la ciudadanía por medio de foro a opinar sobre el mapa de riesgos 2016-2017 (seguimiento de autoevaluación y cierre) y 2017 - 2018 (actualización), en el siguiente link: <a href="http://artesanasdecolombia.com.co/PortalAC/Foro/Foro.jsf?idForo=382">http://artesanasdecolombia.com.co/PortalAC/Foro/Foro.jsf?idForo=382</a> A la fecha de corte de este informe, no se había recibido ninguna opinión u observación. El foro ha sido abierto hasta el 22 de septiembre del año en curso. | 100          | 100 |
|   | 3.2         | Incorporar las sugerencias propuestas que se reciban, para fortalecer los controles definidos.  | Mapa de riesgos de corrupción actualizado, si aplica |                              |   | 31 de mayo de 2017  | 100%                                   | El mapa se encuentra publicado. No ha recibido observaciones por parte de la ciudadanía. Puede ser consultado en el link: <a href="http://www.artesanasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano_4179">http://www.artesanasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano_4179</a> .  | 100          | 100 |
|   | 3.3         | Publicar la versión final del mapa de riesgos de corrupción, en el portal web.  | Mapa de riesgos de corrupción publicado              |                              |   | 31 de mayo de 2017  | 100%                                   |  | 100          | 100 |

| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO                               | LÍDER                        | RESPONSABLES        | FECHA PROGRAMADA                               | AVANCE II<br>30 de Agosto de 2017 | SEGUIMIENTO II<br>31 de agosto de 2017  | AVANCE          | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---|------------------------------|---------------------|--|-----------------------------------|---|-----------------|--------------|
|  |  |   |                              |                     |  |                                   |   | SEGUIMIENTO OCI |              |
| Subcomponente /proceso 4<br>Monitoreo o revisión                                   | 4.1 <i>Monitorear y revisar trimestralmente, el mapa de riesgos de corrupción, validando la efectividad de los controles establecidos.</i> | Registro con los resultados del seguimiento   | Johanna Paola Andrade Solano | Gestores de proceso | 4 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*  | 50%                               | Con corte 30 de junio de 2017 se realizó validación de controles y de la autoevaluación de los riesgos 2016 - 2017. De los seis riesgos de la vigencia se evidencia una acción con cierre ineficaz, sin embargo el riesgo no se materializó. Este seguimiento fue publicado en el portal web de la entidad en: <a href="http://www.artesaniadecolombia.com.co/Documentos/Contenido/26385_mapa_de_riesgos_2016-2017_seg_autoev_cierre.pdf">http://www.artesaniadecolombia.com.co/Documentos/Contenido/26385_mapa_de_riesgos_2016-2017_seg_autoev_cierre.pdf</a><br>Toda esta información puede ser consultada en el módulo Riesgos de Isolucion. | 50              | 100          |
|  | 4.2 <i>Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.</i>                           |   |                              |                     |  | 50%                               |   | 50              | 100          |
| Subcomponente/proceso 5<br>Seguimiento   | 5.1. <i>Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.</i>  | Seguimientos al mapa de riesgos de corrupción | Dora Alba Ortiz              | Dora Alba Ortiz     | 10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE* | 50%                               | Como parte del plan de acción de la OCI, el 22 de agosto 2017, se presentó informe de monitoreo y revisión de los riesgos identificados en cada proceso, incluyendo los de corrupcion.  | 50              | 100          |
| * FECHA DE CORTE:<br>Abril 30 de 2016<br>Agosto 30 de 2016<br>Diciembre 31 de 2016 |  |   |                              |                     |  | <b>AVANCE COMPONENTE</b>          | <b>85,0%</b>  | <b>85</b>       | <b>100</b>   |
|  |  |   |                              |                     |  | <b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>    | <b>100%</b>   |                 |              |

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR                           |       |   |          | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR  |  |  |                      |                                    | PLAN DE EJECUCIÓN |              |                         |                             |  | MONITOREO II   |                    |                     |                      |   |
|---|-------|---|----------|--|--|--|----------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|--|--|--------------------|---------------------|----------------------|---|
| Tipo  | No    | Nombre  | Estado   | Situación actual   | Mejora a implementar   | Beneficio al ciudadano y/o entidad   | Tipo racionalización | Acciones racionalización           | Responsable       | Fecha inicio | Fecha presente vigencia | Fecha final racionalización | Responsable  | Seguimiento 30 de agosto   | Valor esperado (%) | Valor ejecutado (%) | Jefe control interno | Observación/Recomendación   |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | 29212 | Promoción y oportunidades comerciales: Ferias | Inscrito | Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos participación directa en diferentes ferias y eventos, contacta a artesanos con clientes, ofrece información basada en estudios de mercado, información de tendencias, de comercializadores y de clientes potenciales. Promueve y realiza ruedas de negocios con el objetivo de acercar la oferta con la demanda y de acceder a nuevos mercados. El procedimiento de inscripción a eventos feriales, en la actualidad, debe realizarse descargando del portal, el formulario de inscripción y presentarlo con los documentos soporte. | Facilitar a los postulantes el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento del formularios en línea, para participación en eventos feriales. | Disminuir los tiempos y costos en que incurrir los postulantes en la primera fase del proceso. | Tecnologica          | Formularios diligenciados en línea | Alvaro Ivan Caro. | 01/04/2017   | 30/12/2017              | 30/06/2018                  | Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales | Ya se ha avanzando tecnicamente desde el equipo feria y eventos en el portal web en conjunto con el equipo tecnico de TICS de la entidad, encontrándose en proceso de migración y próximo a su lanzamiento a través del nuevo portal que esperamos poder realizar pruebas y usarlo para la convocatoria de expoartesano 2018 | 50%                | 50%                 | 50%                  | Tienen una descripción del paso a paso para la inscripción por parte de los aspirantes a participar en los eventos feriales<br><br>Planeación de la actividad (10%)<br>Propuesta de Formulacion 40% |
| <b>AVANCE COMPONENTE</b>                                |       |   |          |  |  |  |                      |                                    |                   |              |                         |                             |  |  | <b>50,0%</b>       |                     | 50                   |   |
| <b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>                          |       |   |          |  |  |  |                      |                                    |                   |              |                         |                             |  |  | <b>100%</b>        |                     | 100                  |   |

## Componente 3: Rendición de cuentas

| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO  | LIBER  | RESPONSABLE                    | FECHA PROGRAMADA                                      | AVANCE I<br>30 de Agosto de 2017 | SEGUIMIENTO I<br>30 de agosto 2017 | AVANCE  | CUMPLIMIENTO |     |
|--|-------------|--|--|--------------------------------|---|----------------------------------|------------------------------------|---|--------------|-----|
|  |             |  |  |                                |   |                                  |                                    | SEGUIMIENTO OCI   |              |     |
| Subcompone nte 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 1.1         | Divulgar, al interior de la entidad y con los grupos de valor, las principales noticias y avances de la gestión.   | Diez boletines virtuales   | Laura Samper                   | Laura Samper  | Diciembre 30 de 2017             | 60%                                | Fue enviado boletín mensual a través de correo electrónico. En estos se informó sobre eventos realizados, participación de la entidad en diferentes espacios y logros alcanzados. Las fechas de estos boletines fueron: 11 de mayo; 20 de junio y 16 de agosto. Esto para un total de 6 boletines en el corrido del año.  | 60           | 100 |
|  | 1.2         | Documentar la estrategia de comunicaciones de la entidad y las políticas en cuanto a comunicación interna, medios y digital que permita unificar lenguaje y facilitar la comprensión de la información relacionada con la gestión institucional. | Estrategia y política de comunicaciones institucional documentada                                  | Laura Samper / Johanna Andrade | Laura Samper  | Junio 30 de 2017                 | 70%                                | El asesor de comunicaciones ha liderado la documentación de la estrategia y la política. La estrategia se operacionalizó a través del plan de trabajo de comunicaciones articulado a la planeación estratégica de la entidad y el cual cuenta con tres frentes de trabajo: Interna, medios y artesanos. El avance al corte es del 21%. En cuanto a la política, a la fecha se encuentra la versión en borrador de la misma con la inclusión de los lineamientos para comunicación interna, medios y digital. La misma ya cuenta con la revisión y retroalimentación por parte del equipo de OAPI. Calidad. Derivado de esta revisión se inició la documentación de los protocolos de comunicaciones. Este borrador fue enviado a los miembros del comité de comunicaciones, se está a la espera de comentarios y ajustes de ser el caso, para proceder a su aprobación y socialización. | 70           | 70  |
|  | 1.3         | Socializar e implementar la estrategia de comunicaciones de la entidad y las políticas en cuanto a comunicación interna, medios y  | Estrategia y política de comunicaciones institucional implementada                                 | Laura Samper                   | Laura Samper  | Diciembre 30 de 2017             | 0%                                 | Una vez se cuente con el documento se realizará su despliegue.  | 0            | 0   |
|  | 1.4         | Diseñar video corporativo de Artesanías de Colombia, con criterios de accesibilidad visual y auditiva (Lenguas de señas, Closed Caption), para promover el acceso de la población con discapacidad a los mínimos de información de la entidad.   | Video diseñado y publicado   | Laura Samper                   | Laura Samper  | Diciembre 30 de 2017             | 35%                                | Se contrató empresa responsable de diseñar el video institucional quienes, con la definición de contenidos, han avanzado en el tema de diseño y entrevistas. Se espera contar con el video en el mes de diciembre. Contrato ADC-2014-149  | 35           | 0   |
|  | 1.5         | Divulgar el informe de rendición de cuentas  | Informe de rendición de cuentas divulgado  | Johanna Andrade                | Johanna Andrade / líderes y gestores de proceso.      | Diciembre 30 de 2017             | 0%                                 | La audiencia se realizará en el último trimestre, previo a la cual se desplegará el informe correspondiente.  | 0            | 0   |
| Subcompone nte 2<br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1         | Promocionar los canales de participación ciudadana (Foro, Contactenos, redes sociales), para dar a conocer información sobre la gestión de la entidad.   | No de publicaciones realizadas sobre el uso de canales   | Alexandra Díaz                 | Oficina Asesora de Planeación e Información (SIART)   | Diciembre 30 de 2017             | 80%                                | Se publicó cierre del mapa de riesgos de corrupción y actualización del mismo para la vigencia 2017 - 2018. Al respecto se abrió foro para conocer la opinión de la ciudadanía al respecto. Este fue publicado en el link: <a href="http://artesaniadecolombiam.com.co/PortalAC/Foro/Foro.jsf?_af=382">http://artesaniadecolombiam.com.co/PortalAC/Foro/Foro.jsf?_af=382</a> . El mismo estará abierto hasta el 22 de septiembre. El mismo estará abierto / encuestas "Nos interesa su opinión. Buscar incentivos"  | 80           | 100 |
|  | 2.2         | Realizar audiencia pública de rendición de cuentas   | Audiencia realizada  | Germán Ortiz                   | Oficina asesora de planeación / Líderes de proceso    | Diciembre 30 de 2017             | 0%                                 | La audiencia se realizará en el último trimestre.   | 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 valor sobre la gestión institucional.   | Una acción incluida en la metodología de la audiencia  | Germán Ortiz                   | Subgerencia, Oficina asesora de planeación.           | Diciembre 30 de 2017             | 0%                                 | La audiencia se realizará en el último trimestre.   | 0            | 0   |
|  | 2.4         | Participar en las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial, con la información de resultado de los grupos de valor sobre los procesos misionales.   | Jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial  | Juan Carlos Pacheco            | Juan Carlos Pacheco / Gestores de procesos misionales | Diciembre 30 de 2017             | 83%                                | Se ha participado en cinco jornadas de fortalecimiento empresarial, lideradas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así: Cartagena el día 6 de abril de 2017, Pasto el día 21 de abril de 2017, Santa Marta el día 14 de junio, Cali el día 24 de agosto y Barranquilla el 31 de agosto. En las mesas de trabajo dispuestas por Artesanías de Colombia, en el marco de estas jornadas, se informa sobre la estrategia de descentralización y ampliación de la cobertura geográfica y demográfica, sobre los resultados alcanzados en esta estrategia en el 2016 y los avances logrados en el 2017, se socializan los servicios ofrecidos por la entidad y las plataformas y medios de comunicación dispuestos por la empresa para fortalecer la participación ciudadana y el servicio al ciudadano como son la página web y las diferentes cuentas en redes sociales.     | 83           | 100 |
|  | 2.5         | Documentar e implementar mejoras resultado de los aportes derivados de las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial.  | Acciones de mejora documentadas  | Juan Carlos Pacheco            | Juan Carlos Pacheco/ Gestores de procesos             | Diciembre 30 de 2017             | 0%                                 | A la fecha no se ha contado con aportes y/o sugerencias resultado de las jornadas. Cuando se cuente con ellas se realizará documentación y asignación de responsables de acciones tendientes a la mejora.   | 0            | 0   |
|  | 2.6         | Invitar al menos a cinco organizaciones sociales, a evaluar la gestión institucional, en la audiencia pública de rendición de cuentas y demás actividades de participación.  | Organizaciones sociales evaluadores de la gestión  | Juan Carlos Pacheco            | Juan Carlos Pacheco/ Gestores de procesos             | Diciembre 30 de 2017             | 60%                                | Se ha logrado contar con la participación de asociaciones en las jornadas de fortalecimiento y en las mesas departamentales de Atlántico, Córdoba y Eje Cafetero, las cuales han evaluado la gestión institucional. Se ha logrado contar la encuesta. Al respecto se realizará análisis para validar que mejoras pueden derivarse de las mismas e implementarse para los proyectos de 2018.   | 60           | 100 |
|  | 2.7         | Crear mesas departamentales para el apoyo local, como medio de diálogo con grupos de interés.  | 29 mesas departamentales creadas   | Juan Carlos Pacheco            | Articuladores regionales                              | Diciembre 30 de 2017             | 48%                                | Con corte a agosto se han realizado 14 mesas departamentales de apoyo en los departamentos de: La Guajira, Sucre, Atlántico, Córdoba, Valle del Cauca, Cauca, Norte de Santander, Antioquia, Quindío, Risaralda, Caldas, Boyacá, Chocó y Bogotá. En el marco de las mismas se ha logrado dar a conocer los resultados de los proyectos regionales de la vigencia anterior y se han generado los espacios para que los diferentes actores den sus propuestas frente a la formulación de los nuevos proyectos, en cada uno de sus módulos.  | 48           | 100 |
| Subcompone nte 3<br>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 Andrade                | Johanna Andrade / Gestores de proceso                 | Septiembre 30 de 2017            | 0%                                 | Se tiene programado para Q3   | 0            | 0   |
|  | 3.2         | Realizar actividad "Como Vamos"  | Dos reuniones  | Johanna Andrade / Laura Samper | Líderes y gestores de procesos                        | Noviembre 30 de 2017             | 50%                                | Se realizó la primera reunión "¿Cómo vamos?" del año dirigida por la gerente, el día 30 de agosto de 2017, en el auditorio de Compensar de la 94. Esta actividad contó con la participación de 66 funcionarios de planta y 34 contratistas. En la misma los referentes de cada uno de los proyectos, programas y/o iniciativas de la entidad, informaron sobre los avances con corte 30 de julio. Así mismo se informó los próximos eventos y actividades a realizar para Q3 y Q4.  | 50           | 100 |
|  | 3.3         | Realizar informe sobre resultados de las evaluaciones realizadas en 2016, por parte de las asociaciones.   | Informe de resultados  | Johanna Andrade / Juan Pacheco | Juan Carlos Pacheco                                   | Mayo 15 de 2017                  | 100%                               | Se realizó un análisis cualitativo a las encuestas diligenciadas por parte de asociaciones en la vigencia 2016. Se elaboró una carta para enviar a las asociaciones dando respuesta sobre los módulos y actividades que se programaron en los proyectos regionales.   | 100          | 100 |
|  | 3.4         | Hacer mesas de trabajo con gestores de proceso misionales para validar inclusión de mejoras, con base en el informe anterior   | Mejoras documentadas   | Johanna Andrade                | Johanna Andrade / Gestores de procesos                | Mayo 30 de 2017                  | 100%                               | El análisis realizado a las encuestas se realizó en mesa de trabajo con el gestor del proyecto de ampliación de la cobertura, con quien además de validar los resultados se recogieron ideas que han sido llevadas a las mesas departamentales para el apoyo local y se definieron estrategias para aumentar la participación ciudadana y el proceso de rendición de cuentas. Las mejoras han quedado documentadas en las actas y en los proyectos como tal, cuando ha sido pertinente y aplicable.   | 100          | 100 |
|  | 3.5         | Informar a las asociaciones evaluadoras, las mejoras a implementar a partir de sus evaluaciones  | Mejoras comunicadas  | Juan Carlos Pacheco            | Juan Carlos Pacheco / Articuladores regionales        | Junio 30 de 2017                 | 70%                                | Producto del análisis realizado y habiendo considerado las opiniones recogidas en las encuestas para la formulación de los proyectos regionales, se elaboró una carta para enviar a las asociaciones dando respuesta sobre los módulos y actividades que se programaron en estos proyectos, con base en la evaluación de la gestión. Este documento está en proceso de firma por la Subgerencia de Desarrollo.  | 70           | 70  |
| Subcompone nte 4<br>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   | Gestores de procesos misionales                       | Diciembre 30 de 2017             | 50%                                | Se realizó medición de percepción para el servicio de información (proceso GCS) tanto a usuarios presenciales como de la biblioteca digital. El proceso ADD aplicó encuestas en vitrinas comerciales a los clientes de las mismas. Así mismo se reportó el resultado semestral de Ferias Expoartesano 2016 y Expoartesanas 2016 (Proceso PDS). El proceso CVS reportó resultados de cierre vigencia 2016. A la fecha se está dando inicio a los proyectos regionales, en los cuales se ofertan los servicios producto de este proceso. Una vez terminen el primer módulo se contará con la medición de percepción correspondiente.  | 50           | 100 |
|  | 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   | Gestores de procesos misionales                       | Diciembre 30 de 2017             | 50%                                | Se realizó medición de percepción para el servicio de información (proceso GCS) tanto a usuarios presenciales como de la biblioteca digital. El proceso ADD aplicó encuestas en vitrinas comerciales a los clientes de las mismas. Así mismo se reportó el resultado semestral de Ferias Expoartesano 2016 y Expoartesanas 2016 (Proceso PDS). El proceso CVS reportó resultados de cierre vigencia 2016. Los resultados a Q2 fueron (Se encuentran en Isolucion). GCS: 92% ADD: 95,11% PDS: 76% (De un 65% esperado, teniendo en cuenta que en esta vigencia fue la primera vez que se aplicó encuesta y se registro resultados). CVS: 97,74%  | 50           | 100 |
|  | 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 2017             | 0%                                 | La audiencia se realizará en el último trimestre.   | 0            | 0   |
|  | 4.4         | Aplicar encuesta a los ciudadanos que evalúan 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. | Juan Carlos Pacheco.           | Juan Carlos Pacheco.                                  | Diciembre 30 de 2017             | 50%                                | Los asistentes a las dos primeras jornadas han evaluado la misma, por medio de encuesta que se aplica en esta actividad. Se inició la aplicación de la encuesta en las mesas departamentales del mes de agosto. Jornadas de fortalecimiento: meta 5 jornadas, realizadas 5, solo dos encuestadas: (40%) Mesas departamentales meta 29, realizadas 14, encuestadas 9 (64%). Promedio 50%   | 50           | 100 |
|  | 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   | Johanna Paola Andrade Solano                          | Diciembre 30 de 2017             | 0%                                 | Se evaluará al final de la vigencia.  | 0            | 0   |
|  |             |  |  |                                |   | <b>AVANCE COMPONENTE</b>         | <b>41,2%</b>                       |   |              |     |
|  |             |  |  |                                |   | <b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>   | <b>95,4%</b>                       |   |              |     |
|  |             |  |  |                                |   |                                  |                                    | 41,2  | 95,4         |     |

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



## Componente 4: Servicio al Ciudadano

| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO  | LÍDER  | RESPONSABLE                                    | FECHA PROGRAMADA                                    | AVANCE II<br>30 de Agosto de 2017 | SEGUIMIENTO II<br>30 de Agosto de 2017 | AVANCE  | COMPLIMENTO |     |
|--|-------------|--|--|--|---|-----------------------------------|--|---|-------------|-----|
|  |             |  |  |  |   |                                   |  | SEGUIMIENTO OGI   | O           |     |
| Subcomponente 1<br>Estructura administrativa y Dirección estratégica | 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   | Leonardo Martín                                | Líderes de proceso /gestores de proceso             | 30 de octubre de 2017             | 0%                                     | En el comité institucional del 12 de mayo se presentaron las diferentes propuestas de mapa de procesos trabajadas en la vigencia anterior. Luego de su análisis se aprueba la separación de los procesos de gestión de recursos humanos y el de control y la creación del proceso de comunicaciones. El modelo de operación con la inclusión de estos nuevos procesos se realizará paralelamente al ejercicio de transición de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015   | 0           |     |
|  | 1.2         | Socializar nuevo modelo de operación y toda la documentación del SIG   | Socialización realizada  | Leonardo Martín                                | Leonardo Martín /gestores de proceso                | 30 de diciembre de 2017           | 0%                                     | Una vez esté aprobado y cargado en solución se realizará el despliegue correspondiente.   | 0           |     |
|  | 1.3         | Realizar medición de adherencia sobre el nuevo modelo de operación   | Evaluación realizada   | Leonardo Martín                                | Johanna Andrade / Leonardo Martín                   | 30 de diciembre de 2017           | 0%                                     | Una vez se socialice se aplicará evaluación de adherencia.  | 0           |     |
|  | 1.4         | Revisar, validar y actualizar el portafolio de servicios de Artesanías de Colombia, acorde a la estrategia definida en la entidad.   | Portafolio de servicios actualizado                                  | Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martín | Líderes de proceso /gestores de proceso             | 30 de octubre de 2017             | 75%                                    | Con el nuevo modelo de operación de AdC y como parte de la actualización del SIG a la versión 2015 de ISO 9001, se iniciará la actualización del portafolio de servicios de la entidad. A la fecha se han revisado las caracterizaciones de los vigentes y se encuentran cargados en el SUII.   | 25          |     |
| Subcomponente 2<br>Fortalecimiento de los canales de atención        | 2.1         | Publicar en el portal web de la entidad y en el SUII, el portafolio de servicios actualizado   | Portafolio de servicios publicado                                    | Alexandra Díaz                                 | Oficina Asesora de Planeación e Información (SABIT) | 30 de diciembre de 2017           | 0%                                     | A la fecha los servicios vigentes se encuentran actualizados en el SUII. Se está a la espera de actualización del portafolio para realizar ajustes, de ser a lugar.   | 0           |     |
|  | 2.2         | Realizar entrenamiento a los funcionarios responsables de brindar información, sobre servicio y canales de atención. (Comandador, chat, línea telefónica)  | Funcionarios entrenados  | Johanna Paola Andrade Solano                   | Johanna Andrade / Alexandra Díaz / Adriana Parra    | 30 de Julio de 2017               | 100%                                   | Durante el desarrollo de programa "Pasión por el servicio" se han desarrollado los siguiente temas que van orientados a fortalecer la atención de la entidad a nivel interno y externo. - En el servicio la calidad soy yo - Servicio al Cliente - Protocolo y etiqueta empresarial. Puntualmente en este último tema se ha realizado el entrenamiento sobre servicios y canales de atención.   | 100         | 100 |
| Subcomponente 3<br>Talento humano                                    | 3.1         | Actualizar el Manual de participación y Servicio al Ciudadano (Incluye protocolo de atención), con base en la retroalimentación recibida en jornadas de sensibilización sobre pasión por el servicio en 2016 | Manual de participación y Servicio al Ciudadano actualizado          | Johanna Paola Andrade Solano                   | Johanna Paola Andrade Solano                        | 30 de Junio de 2017               | 75%                                    | En el marco del programa "Pasión por el servicio" se ha iniciado el proceso en equipo de la actualización del manual de participación y servicio al ciudadano, el cual incluye los protocolos de atención. Estos talleres han permitido que por equipos de trabajo se rediseñen políticas dirigidas a mejorar la cultura de la atención, frente los atributos de servicio, construidas por los mismos funcionarios lo que permitirá su mayor apropiación. Se espera en el mes de octubre contar con la versión borrador del resultado de estos talleres. Por otro lado y como parte de este manual, el INSOR se encuentra realizando la validación y retroalimentación de los protocolos de atención incluye. Esto permitirá contar con la mejora de los mismos desde el punto de vista normativo y de conocimiento de la situación social correspondiente.   | 75          | 75  |
|  | 3.2         | Definir e implementar Fase 1 del Programa de cultura y pasión por el servicio, enfocado en protocolos y buenas prácticas de atención.  | Fase I del programa de cultura y pasión por el servicio implementada | Alexandra Díaz                                 | Alexandra Díaz / Johanna Andrade                    | 30 de diciembre de 2017           | 70%                                    | El programa con corte a agosto ha desarrollado tres módulos: - En el servicio la calidad soy yo - Servicio al Cliente - Protocolo y etiqueta empresarial; se ha contado con la participación de todos los funcionarios de la entidad. Adicionalmente, se realizó una evaluación de cliente incongrinto al punto de ventas de la calle 86.   | 70          | 100 |
|  | 3.3         | Socializar con funcionarios y contratistas la información correspondiente a los servicios definidos en la Entidad  | 1 socialización realizada  | Johanna Paola Andrade Solano                   | Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martín      | 30 de Diciembre de 2017           | 0%                                     | Una vez sea actualizado el portafolio de servicios, se realizará socialización.   | 0           |     |
| Subcomponente 4<br>Normativo y procedimental                         | 4.1         | Actualizar la documentación de la entidad acorde con el nuevo modelo de operación (por procesos) y los servicios actualizados  | 100% de procesos con documentación revisada                          | Leonardo Martín / Johanna Andrade              | Gestores de proceso                                 | 30 de diciembre de 2017           | 60%                                    | Aunque el modelo de operación no se ha actualizado, se ha realizado acompañamiento al proceso GLE y GAF en la actualización del procedimiento de contratación y de los procedimientos de PQRS, gestión laboral, calidad de vida y creación y actualización de formatos de GAF. Así mismo se realizó acompañamiento al proceso PDS en la actualización de formatos para Feria. Revisados DPC, GCS, AOD, PDS, GLE, GAF, TICS  | 87,5        |     |
|  | 4.2         | Realizar diagnóstico de cumplimiento normativo, sobre disposiciones de promoción y protección del derecho de participación ciudadana   | Diagnóstico documentado  | Johanna Paola Andrade Solano                   | Johanna Paola Andrade Solano                        | 30 de Julio de 2017               | 100%                                   | Se realizó diagnóstico integral de la ley 1757 de 2015, estatuto de participación democrática. En este se analizó los numerales aplicables a la entidad y la forma en que se ha dado cumplimiento a los mismos. Se detectaron oportunidades de mejora que se operacionalizarán en el plan de mejores prácticas del MIPG. Para complementar este análisis se realizó reunión interdisciplinaria el día 13 de julio de 2017, con funcionarios de los procesos de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección, planeación y Control y Gestión Legal con el objetivo de validar las diferentes normas aplicables sobre disposiciones de promoción y protección del derecho de participación ciudadana y la definición de criterios a tener en cuenta para manejo de bases de datos, política de protección de datos personales entre otros, unificando criterios. Esto se documentará en la política a actualizar. Todo esto quedó incluido en el documento de diagnóstico elaborado por la OAPI   | 100         | 100 |
|  | 4.3         | Socializar y sensibilizar sobre el alcance de la carta de trato digno y las disposiciones sobre promoción y protección del derecho de participación ciudadana  | Socialización realizada  | Johanna Paola Andrade Solano                   | Johanna Paola Andrade Solano                        | 30 de agosto de 2017              | 100%                                   | Se realizó publicación de la carta de trato digno a través de intranet, en la cual se explicó de que se trata este documento, a quien y como aplica y se invitó a leerla, comprometerse con los derechos de los ciudadanos para poder cumplirlos y a participar en mejoras para realizar su actualización si procede.   | 100         | 100 |
|  | 4.4         | Revisar, actualizar y socializar la política de protección de datos personales de la entidad   | Política de protección de datos personales socializada               | Johanna Paola Andrade Solano                   | Alexandra Díaz / Johanna Andrade                    | 30 de junio de 2017               | 70%                                    | Se realizó reunión interdisciplinaria el día 13 de julio de 2017, con funcionarios de los procesos de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección, planeación y Control y Gestión Legal con el objetivo de validar las diferentes normas aplicables sobre disposiciones y criterios a tener en cuenta para manejo de bases de datos, política de protección de datos personales entre otros, unificando criterios. Se revisa la política vigente y se considera pertinente y aplicable. Se valida la política actual y cumple los criterios hacia el ciudadano. La directriz en la que se halla debilidad es la correspondiente al manejo al interior de la entidad y respuesta frente a la autorización del uso de la información de la misma y de sus funcionarios. Es así que se definen algunos lineamientos a ser considerados en la actualización de la política de protección de datos personales, sobre todo en el manejo al interior de la entidad. Se continua con la política vigente y los ajustes internos deberán estar documentados a 31 de octubre.  | 70          | 70  |
| Subcomponente 5<br>Relacionamiento con el Ciudadano                  | 5.1         | Actualizar la base de datos de caracterización de usuarios   | 2 Boletines emitidos   | Johanna Paola Andrade Solano                   | Daniel Serrano                                      | 30 de diciembre de 2017           | 67%                                    | Se dio inicio al proceso de caracterización, los datos generales de los usuarios se tipo administrativo para caracterizar los usuarios de los tres proyectados así: "Diagnósticos departamentales: Atlántico, Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, La Guajira, Narino (Belén y Colón) y "Investigaciones de comportamiento de escenarios comerciales: Expoartesano 2017; esta se desarrolla en tres Niveles: Recolección y análisis de ventas / Investigación expositores / Investigación visitantes. Los informes documentados se encuentran en la biblioteca digital.<br><a href="http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3887">http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3887</a><br>Diagnósticos departamental del sector artesanal Boyacá.<br><a href="http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3886">http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3886</a><br>Diagnósticos departamental del sector artesanal Cundinamarca.<br><a href="http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3894">http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3894</a><br>Diagnósticos departamental del sector artesanal Bogotá D.C.<br><a href="http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3899">http://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/handle/001/3899</a> | 100         | 100 |
|  | 5.2         | Identificar estructurar y disponer un conjunto de datos abiertos de la entidad que tengan impacto entre usuarios y grupos de valor.  | Dos tipos de datos abiertos publicados                               | Angela Dorado                                  | Daniel Serrano / Angela Dorado                      | 30 de diciembre de 2017           | 50%                                    | Se identificaron los dos tipos de grupos de datos a publicar los cuales son: Ventas en ferias y datos demográficos de artesanos por departamento, es último resultado de los diagnósticos ya concluidos e informados en el numeral anterior. Los mismos ya han sido procesados y estructurados de la manera en que deben ser publicados. La publicación se encuentra pendiente, de acuerdo a cronograma   | 0           |     |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| AVANCE COMPONENTE      | 47,8% |
| COMPLIMENTO COMPONENTE | 92,1% |

|             |      |
|-------------|------|
| AVANCE      | 48,5 |
| COMPLIMENTO | 92,1 |

Version 2  
31 DE MARZO DE 2017

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO



## Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO                                | INDICADOR   | AVANCE II<br>30 de Agosto de 2017 | SEGUIMIENTO II<br>30 de Agosto de 2017  | AVANCE          | CUMPLIMIENTO |
|--|--|--|---|-----------------------------------|---|-----------------|--------------|
|  |  |  |   |                                   |   | SEGUIMIENTO OCI | O            |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de Transparencia Activa                         | 1.1 Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.   | 100% de cumplimiento en información básica     | Cumplimiento de la ley                                | 100%                              | La información requerida por la norma se publica según las frecuencias definidas y se mantiene actualizada y accesible de manera permanente para los ciudadanos. La oficina de Control Interno realizó seguimiento de cumplimiento con corte a 2 de Agosto y resultado de esta evaluación se obtuvo una calificación de 99.7%.  | 100             | 100          |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | 2.1 Gestionar la totalidad de solicitudes de información, garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.                                       | Informe trimestral de solicitud de información | Informes trimestrales                                 | 50%                               | De manera permanente se da respuesta a las PQRS que se presenten. Se entregó segundo informe del año con corte Q2. La oficina de Control Interno también ha realizado el informe correspondiente como parte de su plan de acción.   | 50              | 100          |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Actualizar el inventario de activos de Información   | Inventario de activos publicado                | Inventario de activos publicado                       | 100%                              | Se actualizó la matriz de activos, con la inclusión de información de la subgerencia de Promoción y oportunidades comerciales. Esto incluyó la clasificación de la información y documentación resultado de ventas, compras y ferias. Esta actualización incluyó mesa de trabajo con el coordinador de la subgerencia y revisión por parte de Gestión legal.  | 100             | 100          |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Criterio diferencial de accesibilidad                        | 4.1 Capacitar en temas de cuidado, prevención y cualquier tipo de promoción enfocados a prevenir la discapacidad de funcionarios y colaboradores de Artesanías de Colombia | Una capacitación realizada                     | Capacitaciones realizadas                             | 100%                              | De manera semanal, y como incluso lineamiento dado desde el COPASST, se ha implementado la campaña de autocuidado frente a prevención de accidentes que puedan desencadenar lesiones o incluso discapacidad permanenten. Se evidencia en actas del COPASST estos lineamientos y las campañas realizadas en Intranet.  | 100             | 100          |
|  | 4.2 Implementar los elementos técnicos que permitan dar cumplimiento a las directrices de accesibilidad y usabilidad con el nuevo portal de la entidad.                    | Informe satisfactorio                          | Resultado informe MinTIC                              | 80%                               | Se desarrolla el proyecto de implementación del portal web de la entidad, incluyendo los lineamientos de la norma técnica NTC 5854 y de acuerdo con el presupuesto asignado.  | 80              |              |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública                | 5.1 Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública  | 1 Informe semestral                            | Informes sobre solicitudes de acceso a la información | 50%                               | Se realizó informe semestral de solicitudes de acceso a la información, en el cual se evidenció que durante el primer semestre de 2017, se recibieron un total de 103 SOLICITUDES, de las cuales 39 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. Del total de solicitudes recibidas, el 38% corresponde a solicitudes de información. | 50              | 100          |
| AVANCE COMPONENTE  |  |  |   | 80,0%                             |   | 80              | 100          |
| CUMPLIMIENTO COMPONENTE  |  |  |   | 100%                              |   |                 |              |

| Componente | DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES   | PORCENTAJE AVANCE | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|------------|--|-------------------|----------------------------|
| 1          | Componente 1:Componente 1:<br>Gestión del Riesgo de Corrupción<br>-Mapa de Riesgos de Corrupción | 85,0              | 100,0                      |
| 2          | Componente 2: Planeación de la<br>estrategia de racionalización                                  | 50,0              | 100,0                      |
| 3          | Componente 3: Rendición de<br>cuentas  | 41,1              | 95,3                       |
| 4          | Componente 4: Servicio al<br>ciudadano   | 48,5              | 92,1                       |
| 5          | Componente 5:Transparencia y<br>Acceso a la Información  | 80,0              | 100,0                      |
| TOTAL      |  | 60,9              | 97,5                       |