

Version 1  
31 DE ENERO DE 2017

# Estrategia Rendición de cuentas Plan de acción 2017



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	LÍDER	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	RESULTADO INDICADOR	SEGUIMIENTO CIERRE 2017	
Subcomponente 1 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, trimestralmente	Diez boletines virtuales	Laura Samper	Laura Samper	Diciembre 30 de 2017	100%	Fue enviado boletín interno 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: 19 de septiembre; 30 de octubre y 29 de noviembre. Esto para un total de 9 boletines en lo corrido del año. Adicionalmente se realizaron boletines permanentes desde el sistema de información SIART. El último de la vigencia fue el del cierre de Expoartesanas.
	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	Laura Samper	Junio 30 de 2017	92%	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 cumplimiento del plan fue del 84%. En cuánto a la política de comunicaciones está lista para ser socializada con los funcionarios de la entidad. La misma fue aprobada en Comité de comunicaciones.
	1.3	Socializar e implementar la estrategia de comunicaciones de la entidad y las políticas en cuanto a comunicación interna, medios y digital.	Estrategia y política de comunicaciones institucional implementada	Laura Samper	Laura Samper	Diciembre 30 de 2017	87%	La estrategia fue implementada de acuerdo al plan establecido en su tres frentes de trabajo (Interna, medios y artesanos). El mismo hace parte de la planeación estratégica de la entidad y su despliegue y seguimiento se realiza a través de Isolucion y del plan de sectorial de Fortalecimiento. La política de comunicaciones será socializada en 2018.
	1.4	Diseñar video corporativo de Artesanías de Colombia, con criterios de accesibilidad visual y auditiva (Lengua 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	100%	Se contrató empresa "KIOKA PRO" responsable de diseñar el video institucional quienes, con la definición de contenidos, definieron el diseño, realizaron las entrevistas y finalizaron con la edición del mismo. El mismo cuenta con subtítulos, como criterio de accesibilidad y habla en términos generales del deber ser misional de entidad y su funcionamiento.
	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	100%	Fue realizado informe de rendición de cuentas periodo 2016 - 2017. El mismo incluyó los mínimos institucionales obligatorios entre los que se encuentran las metas y logros de la entidad frente al PND, planes sectoriales y planeación institucional. Se incluyó acciones para el fortalecimiento institucional, temas de interés al ciudadano, clasificación de PQR y consulta de temas específicos de interés.
	2.1	Promocionar los canales de participación ciudadana (Foro, Contáctenos, 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	100%	Para cierre del año se realizó publicación de nota en el home de la entidad invitando a la ciudadanía a conectarse a la audiencia, el link de esta nota fue: <a href="http://artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/Noticia/rendimos-cuentas-de-nuestra-gestion-2016---2017_11005">http://artesaniadescolombia.com.co/PortalAC/Noticia/rendimos-cuentas-de-nuestra-gestion-2016---2017_11005</a> Así mismo se abrió foro con el fin de que la ciudadanía participara y diera su opinión frente al informe previamente publicado. A través de este se recibieron algunos comentarios uno de los cuales fue pregunta, la cual fue incluida en las respuestas dadas con tratamiento PQR posterior a la audiencia. Así mismo se abrió link para la inscripción: <a href="https://register.gotowebinar.com/register/4156012502770495234">https://register.gotowebinar.com/register/4156012502770495234</a> .

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia realizada	Germán Ortiz	Oficina asesora de planeación / Líderes de proceso	Diciembre 30 de 2017	100%	El día 27 de noviembre fue realizada la audiencia pública de rendición de cuentas a través de webinar. La misma contó con la conexión de 79 personas, entre las cuales se incluyen los enlaces quienes lideraron la transmisión para los artesanos en los diferentes departamentos del país, quienes habían realizado convocatoria y organización logística para garantizar la participación de grupos de valor. Es así que en los departamentos se logró la participación de 98 asistentes, entre los cuales se encontraron 15 representantes de asociaciones. La participación regionalizada fue: Antioquia:10; Cundinamarca 17; Bolívar: 15; Nariño:12; Chocó: 17; Córdoba:11; Magdalena:8; Tolima:12; Huila:5; Sucre:1. Como soporte de esta asistencia se cuenta con el reporte sistematizado de conexión en webinar y los listados de asistencia presencial. En el marco de la audiencia se aplicaron encuestas de evaluación del ejercicio y a las asociaciones encuesta sobre evaluación a la gestión institucional. La participación fue muy activa tanto a través de webinar como presencial. Es así que se contestaron algunas de las preguntas y las que no se alcanzaron a responder se les dió tratamiento de PQR.
	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	Subgerencias, Oficina asesora de planeación.	Diciembre 30 de 2017	100%	Como nueva metodología para la audiencia se uso la herramienta webinar la cual garantiza mejor conectividad y permite cobertura grupal e individual. Así mismo este año se decidió como acción la presentación de dos videos en los cuales se expusieron dos casos de éxito, uno resultado de los proyectos ejecutados por el proceso CVS y otro como producto de las actividades del proceso AOD.
	2.4	Participar en las jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial, con la información de resultado de la gestión de los procesos misionales.	Jornadas sectoriales de fortalecimiento empresarial	Leonardo Martin	Leonardo Martin / Gestores de procesos misionales	Diciembre 30 de 2017	100%	Se participó en seis 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, Barranquilla el 31 de agosto y Bogotá el día 12 de septiembre.  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.
	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 / Gestores de procesos	Diciembre 30 de 2017	100%	Resultado de la participación en la jornada de fortalecimiento en Cartagena, se logró establecer contacto con diferentes hoteles para, a través del articulador regional, iniciar acercamientos con el fin de implementar mejoras y definir acciones frente a la normatividad de sostenibilidad para el sector turismo, para el departamento de Bolívar, para la vigencia 2018, documento suscrito por la Oficina de Planeación, realizada en el marco de la jornada en mención.
	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	Johanna Paola Andrade Solano / Leonardo Martin	Gestores de proceso	Diciembre 30 de 2017	100%	Como resultado de los diferentes espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana establecidos en la entidad se logró durante la vigencia que 38 asociaciones evaluaran la gestión. Es decir un 760% de cumplimiento.
	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	91%	Se realizaron 21 mesas departamentales de apoyo así: 1) Atlántico, (2) Antioquia, (3) Bogotá, (4) Boyacá, (5) Caldas, (6) Cauca, (7) Córdoba, (8) Cundinamarca, (9) Chocó, (10) Guajira, (11) Huila, (12) Norte de Santander, (13) Nariño, (14) Meta, (15) Putumayo, (16) Quindío, (17) Risaralda, (18) Santander, (19) Sucre, (20) Tolima y (21) Valle. En el marco de las mismas se logró 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.
	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	100%	Durante la realización de la reinducción se realizó concurso "recordando ando" el cual consistió en un juego de mesa por grupos (escalera) el cual buscaba a través de preguntas y retos conocer el nivel de conocimiento de la entidad sobre su funcionamiento y los últimos sucesos o cambios de la misma a la vez que buscaba fortalecer el nivel de conocimiento y apropiación del código de integridad. Sobre apropiación de la cultura las fichas eran jarrones de werregue y cada uno tenía el nombre de un valor. Al final de concurso se premió a los ganadores de cada grupo.

<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Realizar actividad "Como Vamos"	Dos reuniones	Sandra Vargas	Líderes y gestores de procesos	Noviembre 30 de 2017	100%	<p>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.</p> <p>Como segunda actividad información sobre "como vamos" fue realizada en el marco de la reinducción "renovando nuestros conocimientos" actividad en la cual además de recordar sobre el funcionamiento de la entidad, se pretendió comunicar los cambios y retos que se avecinan producto temas contractuales (ley de garantías), cambios en el MECI (autocontrol), ajustes de versión de la ISO 9001 y del MIPG y traslado al claustro. Así mismo, se informó sobre las actividades realizadas "como vamos" en el marco de los diferentes programas, proyectos e iniciativas en cuanto a: Calidad de vida laboral, código de integridad, avance y cumplimiento en los compromisos en cuanto a temas de promoción y oportunidades comerciales informando sobre participación en ferias y eventos internacionales y nacionales, ejecución de talleres de demostración de oficio, el avance a septiembre en el ingreso de los artesanos, como indicador estratégico. Frente a temas de articulación entre la oferta y la demanda se informó sobre el avance en las metas de ventas a través de los canales institucionales y las vitrinas de promoción, se informó sobre los resultados de las ruedas de negocios realizadas, sobre los resultados en cuanto a inversión en producto artesanal (proveedores y monto compras) y se reportó el avance y cumplimiento de la ejecución del proyecto dirigido a atender 20 comunidades a nivel nacional. Esta actividad fue liderada por la gerente y contó con la participación de diferentes funcionarios como expositores. Esta actividad fue realizada el 13 de octubre en el auditorio del Ministerio de Comercio y contó con la asistencia de 50 funcionarios.</p>
	3.3.	Realizar informe sobre resultados de las evaluaciones realizadas en 2016, por parte de las asociaciones.	Informe de resultados	Johanna Andrade / Leonardo Martín	Johanna Andrade	Marzo 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.
	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 / Leonardo Martín	Johanna Andrade / Gestores de procesos	Marzo 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.
	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	Abril 30 de 2017	100%	Fue enviada la carta a las asociaciones dando respuesta sobre los módulos y actividades que se programaron en los proyectos, con base en la evaluación de la gestión. En total se enviaron 11 cartas firmadas por la subgerente de desarrollo.
<b>Subcomponente 4</b> 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 Martín	Gestores de procesos misionales	Diciembre 30 de 2017	100%	Se realizó medición de percepción para el servicio de información (proceso GCS) tanto a usuarios presenciales como de la biblioteca digital. El proceso AOD 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, pues su frecuencia es anual. Con corte a diciembre la
	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 Martín	Gestores de procesos misionales	Diciembre 30 de 2017	100%	Se realizó medición de percepción para el servicio de información (proceso GCS) tanto a usuarios presenciales como de la biblioteca digital. El proceso AOD 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 Q4 fueron (Se encuentran en Isolucion). GCS: 93%
	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	100%	Con el fin de evaluar la calidad de la audiencia, se aplicó tanto a través de webinar como presencial, encuesta sobre la calidad del ejercicio. En total se aplicaron 90 encuestas así: A través de webinar : 9 encuestas y presencial por convocatoria regionales: Antioquia:5; Bolívar: 13; Chocó: 6; Córdoba: 11; Cundinamarca: 17; Huila: 5; Magdalena: 7; Nariño: 10; Tolima: 7. Esta información fue consolidada por la OCI y frente a la misam se preparó informe de resultados.
	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 Martín / Juan Carlos Pacheco.	Leonardo Martín / Juan Carlos Pacheco.	Diciembre 30 de 2017	100%	Se aplicó encuesta sobre percepción en el marco de las mesas departamentales y de las jornadas de fortalecimiento. El total de encuestas aplicadas fue de 109. Los resultados serán analizados y tenidos en cuenta para las actividades a realizar en la vigencia 2018.

	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	99%	Luego de analizar la ejecución de todas las actividades del componente que operacionaliza la estrategia de RdC, descritas anteriormente, se evidencia un cumplimiento del 99%.
<b>CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2017</b>							<b>98,6%</b>	