

# ARTESANÍAS DE COLOMBIA OFICINA DE CONTROL

Bogotá 15 de abril de 2019



El progreso  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
Mincomercio



# SEGUIMIENTO AL PLAN ANICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A 30 DE ABRIL DE 2019

<b>1</b>	<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b> <b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b>
<b>2</b>	Componente 2: Racionalización de trámites
<b>3</b>	Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO
<b>4</b>	Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS
<b>5</b>	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

# 1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOM PONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
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	*Funcionarios sensibilizados *Campaña de divulgación	Abril de 2019 Se publicó en Intranet la política de gestión y administración del riesgo aprobada en el mes de diciembre	
	1.2	Capacitar sobre la nueva metodología de riesgos, e integrar el mapa de riesgos de corrupción a los riesgos de gestión y de seguridad digital.	Capacitación realizada	Abril de 2019 Se concretó con la Dirección de Gestión y Desempeño del DAFP una capacitación dirigida a la gerente, líderes y gestores de procesos a realizarse la primera semana de mayo, con el fin de explicar en su totalidad la nueva metodología de gestión y administración de riesgos. Se tiene planeado realizar a la par un taller teórico práctico y como resultado del mismo la tarea de identificar y valorar los riesgos por parte de la primera línea de defensa.	
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar validación y autoevaluación de los riesgos de corrupción, identificados, enmarcado en el ejercicio de administración de riesgos de gestión y seguridad digital	Riesgos validados, alineados al planteamiento estratégico	Mayo de 2019 Con base en la capacitación recibida, la primera línea de defensa ejecutará esta actividad, teniendo como insumo los riesgos identificados en el último trimestre del año 2018.	
	2.2	Realizar cierre al mapa de riesgos vigente, en caso de encontrar brechas en el ejercicio realizado	Informe de cierre	Mayo de 2019 Con base en la capacitación recibida, la segunda línea validará los riesgos, consolidará y aprobará en Comité de Gestión y desempeño, previo a su publicación	
	2.3	Validar e Identificar riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los resultados de la autoevaluación.	Mapa de riesgos institucional (Con la inclusión de los riesgos de corrupción)	Junio de 2019	Con base en la capacitación recibida, la primera línea de defensa ejecutará esta actividad
	2.4	Analizar, evaluar, valorar y alinear los riesgos de corrupción a los de gestión y seguridad digital, identificados			Con base en la capacitación recibida, la primera línea de defensa ejecutará esta actividad
2.5	Documentar los controles existentes y a aplicar para evitar la materialización de los riesgos.	Con base en la capacitación recibida, la primera línea de defensa ejecutará esta actividad			

# 1

## Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
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	Julio de 2019	Una vez se cuente con el mapa consolidado y aprobado será realizada su publicación
	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	Julio de 2019	De acuerdo a la retroalimentación recibida se llevará a cabo los ajustes a los que haya lugar.
	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	Agosto de 2019	Se publicará una vez quede aprobada su {ultima versión, en caso de ajustes.
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	5 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	Esta actividad, de acuerdo a lo establecido en la nueva metodología, se iniciará una vez los controles queden aprobados y documentados.
	4.2	Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.			Esta actividad, de acuerdo a lo establecido en la nueva metodología, se iniciará una vez los controles queden aprobados y documentados.
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)	10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LAS FECHA DE CORTE*	Esta actividad, de acuerdo a lo establecido en la nueva metodología, se iniciará una vez los controles queden aprobados y documentados.

Avance	10,0%
Cumplimiento	65,0%

# 2

## Componente 2: Racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Tipo	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
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Formación técnico laboral en joyería	Inscrito	Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos o personas naturales interesadas formación a nivel de técnico laboral en joyería. Como parte del proceso de admisión a los cursos se realiza proceso de aplicación de pruebas del proceso de selección de manera presencial generando costos al usuario por concepto de transporte y desplazamiento hasta la sede de Artesanías de Colombia. De igual manera el proceso de legalización de matrícula es prolongado y poco eficiente al interior de la entidad	1. Optimización de los procesos de admisión y legalización de matrícula del programa de formación técnico laboral	Menores tiempos de proceso y disminución de costos en que incurren los postulantes en estas etapas del proceso.	Administrativa	Reducción del ciclo de proceso	04/03/2019	04/03/2019	30/11/2019	Subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal / Oficina asesora de planeación e información	<p>Con corte al mes de abril no se ha avanzado en esta actividad. Por otra parte y de acuerdo con la reunión del comité institucional de gestión y desempeño realizada el día 26 de marzo de 2019 se modificara esta propuesta de racionalización a fin de dar continuidad a la propuesta de racionalización definida en la vigencia 2018, la cual quedo pendiente de culminar.</p> <p>Durante el mes de mayo se ajustará el plan y se publicará la segunda versión del mismo con la inclusión de esta actividad en la estrategia de racionalización. Así mismo se publicará en el SUIT.</p>

Avance	0,0%
Cumplimiento	NO APLICA PARA ESTE PERIODO

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Tipo	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
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Formación técnico laboral en joyería	Inscrito	Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos o personas naturales interesadas formación a nivel de técnico laboral en joyería. Como parte del proceso de admisión a los cursos se realiza proceso de aplicación de pruebas del proceso de selección de manera presencial generando costos al usuario por concepto de transporte y desplazamiento hasta la sede de Artesanías de Colombia. De igual manera el proceso de legalización de matrícula es prolongado y poco eficiente al interior de la entidad	1. Optimización de los procesos de admisión y legalización de matrícula del programa de formación técnico laboral	Menores tiempos de proceso y disminución de costos en que incurren los postulantes en estas etapas del proceso.	Administrativa	Reducción del ciclo de proceso	04/03/2019	04/03/2019	30/11/2019	Subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal / Oficina asesora de planeación e información	<p>Con corte al mes de abril no se ha avanzado en esta actividad. Por otra parte y de acuerdo con la reunión del comité institucional de gestión y desempeño realizada el día 26 de marzo de 2019 se modificara esta propuesta de racionalización a fin de dar continuidad a la propuesta de racionalización definida en la vigencia 2018, la cual quedo pendiente de culminar.</p> <p>Durante el mes de mayo se ajustará el plan y se publicará la segunda versión del mismo con la inclusión de esta actividad en la estrategia de racionalización. Así mismo se publicará en el SUIT.</p>

Avance	0,0%
Cumplimiento	NO APLICA PARA ESTE PERIODO

## 3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Subcomponente 1 Información	1.1	Caracterizar a un grupo de artesanos y/o beneficiarios de un proyecto institucional para identificar sus necesidades de información sobre la gestión de la Entidad	Documento técnico con necesidades de información identificadas	Diciembre de 2019	Durante el primer trimestre se reviso la disponibilidad de la información y el escenario para poder llevar acabo esta actividad y como resultado se determino realizar una cambio a la misma, por caracterizar los usuarios registrados en el portal web de la entidad dado su volumen y relevancia para el proceso de comunicación digital. <a href="https://docs.google.com/document/d/1mpLZhhGPGbGvzf3dn_2jlsahO51N307Cs8ZRx2MmrBM/edit?ts=5cc21647">https://docs.google.com/document/d/1mpLZhhGPGbGvzf3dn_2jlsahO51N307Cs8ZRx2MmrBM/edit?ts=5cc21647</a>
	1.2	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.	Contenidos publicados	Febrero-Diciembre 2019	Durante el periodo de reporte, se realizaron publicaciones en los diferentes canales digitales de comunicación sobre la gestion de la entidades realizada en las zonas donde se han llevado a cabo los 9 talleres "Construye País". Se publicaron 5 notas en portal, 64 mensajes en redes sociales . Reporte detallado.
	1.3	Capacitar a los servidores de la entidad en temas gestión y producción de información institucional, herramientas y mecanismos de participación ciudadana.	Capacitación realizada	Diciembre de 2019	Se determinaron los contenidos a abordar durante esta capacitación. Esta pendiente acordar fecha con el área de GTH.
	1.4	Establecer e implementar la ruta a seguir y formatos internos de reporte de las actividades y resultados de participación ciudadana	Formato definido Formato implementado	Mayo de 2019 Septiembre de 2019	Se inició la revisión y validación de los formatos utilizados durante los ejercicios de participación ciudadana, denominados en el este caso "Encuentros Regionales", para determinar si cumplen con lo requerido por la política de participación.  No se cuenta con avance

## 3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Identificar y consolidar los diferentes espacios de dialogo para la participación ciudadana.	Cronograma de espacios de dialogo publicado	Marzo de 2019	Se determinó que el principal escenario de participación ciudadana de la entidad, en que confluyen varias de las partes interesadas para la entidad son los "Encuentros Regionales". El cronograma se publicó a través del portal <a href="http://bit.ly/2YUqDdz">http://bit.ly/2YUqDdz</a> , desarrolló la estrategia de este contenido. Adicionalmente, se desplegó una estrategia de promoción y divulgación en medios de comunicación regional sobre estos encuentros y espacios de participación.
	2.2	Ejecutar las acciones orientadas al desarrollo de los espacios de participación y dialogo ciudadano.	Cronograma y forma de participacion publicados en canales digitales	Mayo a Noviembre	El cronograma fue publicado en el portal web de la entidad y se desplegó la información en los diferentes canales digitales de la entidad.
	2.3	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia realizada	Diciembre de 2019	No se cuenta con avance
	2.4	Realizar las mesas de trabajo regional de acuerdo con el cronograma.	Mesas de trabajo regional realizadas	Diciembre de 2019	Al fecha se han realizado 14 Encuentros Regionales; espacios en los cuales se ha compartido los resultados de la gestión institucional 2018 y de manera participativa se han delineados las iniciativas para el 2019.
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Analizar y documentar los resultados de los ejercicios de participación de 2018 para identificar posibles mejoras a incorporar en iniciativas institucionales	Mejoras implementadas en diferentes iniciativas	Abril de 2019	Se consolidó la documentación del resultado del ejercicio de participación ciudadana en el 2018 llamado "Mesas Regionales", producto de este proceso y de su análisis se realizó la formulación de los proyectos a ejecutar durante el 2019, incluyendo aproximadamente el 80% de las iniciativas trabajadas en las mesas.
	3.2.	Producir información sobre el avance del cronograma y compromiso adquiridos en los espacios de diálogo	Información periódica	Noviembre de 2019	No se cuenta con avance
	3.3	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	Diciembre de 2019	Esta actividad es anual

Avance

35,84%

Cumplimiento

100,0%

## 4

## Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Subcomponente 1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales	1.1	Establecer la estrategia institucional de servicio al ciudadano de la entidad	Documento con estrategia adoptada	Mayo de 2019	No cuenta con avance al corte
	1.2	Constituir la oficina o equipo de Atención al ciudadano	Oficina o equipo de Atención al ciudadano constituido	Junio de 2019	No cuenta con avance al corte
	1.3	Optimizar la caracterización de servicios, incluyendo las actividades mínimas de acceso, de acuerdo al nuevo portafolio.	Caracterizaciones de servicios	Junio de 2019	Se realizará una validación inicial de las salidas definidas en las caracterizaciones de los procesos y los procedimientos que quedaron aprobadas, se procederá a realizar un cruce con esta información y los servicios definidos en el portafolio. Luego serán organizadas las mesas de trabajo con los equipos que hacen parte de cada servicio.
	1.4	Registrar y actualizar los servicios de la entidad en el SUIIT	Portafolio de servicios actualizado en SUIIT	Agosto de 2019	Se realizó gestión ante el DAFP para la actualización de los usuarios y roles asignados en el portal SUIIT teniendo en cuenta la asignación de políticas del MIPG y su responsabilidad en la plataforma (servicio al ciudadano, participación y trámites) a fin de realizar la actualización del portafolio. Esta solicitud ya fue atendida y a la fecha se cuenta con los perfiles de acceso habilitados para la actualización de los servicios en el sistema, actividad que se realizará una vez concluya la documentación y aprobación de las caracterizaciones de los servicios.
	1.5	Optimizar los procedimientos de cara al ciudadano	Procedimientos optimizados (Creados, mejorados o eliminados)	Julio de 2019	Como parte de la implementación del nuevo modelo de operación por procesos en la entidad, se está realizando la publicación de los procedimientos del sistema de gestión en la herramienta Isolucion. Una vez terminado este proceso se procederá a validar con los procesos misionales y de apoyo aquellos procedimientos susceptibles de optimización de cara al ciudadano.

# 4

## Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Subcomponente 2 Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos	2.1	Articular el MIPG y el SGC	Documentación del Modelo de Operación conforme MIPG	Diciembre de 2019	<p>Al corte de este informe se avanzó en la documentación del modelo de operación conforme con el MIPG (el mapa como tal fue diseñado alineado a la estructura del MIPG), en donde se destacan como actividades principales la actualización de la versión del software Isolucion, la publicación del nuevo mapa de procesos, la publicación de las caracterizaciones de los procesos de la entidad en donde se establecen en el campo de requisitos las políticas del MIPG que son responsabilidad de cada proceso. En estas caracterizaciones además del requisito fueron incluidas actividades orientadas al cumplimiento de las políticas. También se ha realizado la publicación en la intranet sobre temas de socialización en cuanto el MIPG y el nuevo modelo de operación.</p> <p>Por otro lado se dio inicio al curso virtual de MIPG, con la participación de todos los funcionarios, está pendiente por concluir por parte de algunos de ellos.</p> <p>Como parte de la formulación de la planeación estratégica, se formularon los 16 planes institucionales aplicables a la entidad, articulados a las Políticas del MIPG, y fueron alineados a la plan de acción 2019, como lo establece la normatividad vigente. Así mismo cada responsable de política formuló y ha realizado seguimiento a los planes de mejoramiento de su política, con base en el avance de la vigencia anterior y las preguntas FURAG, diligenciado al inicio de la vigencia. Todos estos planes han sido articulados al plan de acción en las perspectivas de Procesos internos y en la de Aprendizaje y desarrollo. En las mismas se han incluido estrategias e iniciativas orientadas al mejoramiento de cada una de las dimensiones del MIPG.</p> <p>En el marco de la actualización del manual de funciones, que viene adelantando la entidad, desde la OAPI se ha solicitado la inclusión de numerales que permitan involucrar entre sus responsabilidades el compromiso en el mantenimiento del MIPG. Así mismo en los perfiles orientados al liderazgo de cada política sus actividades puntuales están siendo precisadas, encaminado a cumplir en su totalidad los requisitos del modelo y la apropiación del mismo por parte de los colaboradores de ADC.</p>
	2.2	Validar y retroalimentar sobre la eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	*Reuniones realizadas para validación de respuestas *Mejoras documentadas	Noviembre de 2019	<p>En el mes de marzo fue enviado por parte del responsable de PQRS a la OAPI las quejas recibidas en el último trimestre de 2018 con sus respectivas respuestas. Con base en esta información se realizó una validación de las mismas y su coherencia y finalidad de las respuestas; evidenciando que no hubo necesidad de documentar alguna mejora frente a la situación y/o respuesta.</p> <p>Se realizará, como parte de esta política una revisión del procedimiento de PQRS y se documentaran mejoras correspondientes. Una vez se enviado el informe semestral de PQRS se realizará la reunión de validación.</p>
	2.3	Definir y documentar los componentes de un Modelo Integral de Servicio	Componentes documentados	Septiembre de 2019	<p>Se logró la asignación de un porcentaje de los recursos apropiados en el proyecto de "Fortalecimiento de la gestión institucional y buen gobierno de Artesanías de Colombia" con el fin de implementar acciones orientadas al mantenimiento de esta política. Es así que se asignará un monto de estos recursos para la definición del Modelo Integral de Servicio. Se dará inicio al proceso pre contractual para el acompañamiento y asesoría en este proceso.</p>

## 4

## Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOM PONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30
Subcompon ente 3 Servidores públicos comprometid os con la excelencia en la prestación de los servicios	3.1 Fortalecer la adherencia e implementación de los protocolos y buenas prácticas de atención al ciudadano	Actividades de socialización y validación de la implementación	Septiembre de 2019	No se cuenta con avance
	3.2 Desplegar el portafolio de servicios de la entidad a los colaboradores*	Socialización realizada	Agosto de 2019	A través de la intranet semanalmente se publica el portafolio de servicios. Se ha realizado publicación de la totalidad del portafolio y se han realizado piezas comunicativas semanales orientadas a desplegar servicio por servicio. Se continuará con la tarea.
	3.3 Realizar concurso sobre conocimiento de la entidad que permita fortalecer y apropiar los cambios en la dinámica institucional, orientados a la prestación de servicios.	Concurso sobre conocimientos de la entidad	Septiembre de 2019	No se cuenta con avance
	3.4 Realizar jornadas de inducción y reinducción con enfoque de servicio	Jornadas de inducción y reinducción	Diciembre de 2019	No se cuenta con avance
	3.5 Socializar y sensibilizar sobre la estrategia institucional de servicio al ciudadano en todos los niveles de la entidad*	Socialización realizada	Julio de 2019	No se cuenta con avance
	3.6 Socializar a nivel institucional y en las regiones la carta de trato digno *	Socialización realizada	Noviembre de 2019	No se cuenta con avance
	3.7 Validar el cumplimiento de condiciones e insumos para el desarrollo de la labor relacionada con la operación de los canales de servicio (Presencial, telefónico y virtual)	Documento de resultados y recomendaciones de mejora	Septiembre de 2019	No se cuenta con avance

## 5

## Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.	Cumplimiento en información básica	Permanente	Se realiza de manera permanente la actualización de la información y contenidos mínimos a publicar de acuerdo a la normatividad vigente.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Informe semestral de PQRS	Permanente	Informe semestral. Al corte del informe la novedad es que durante 2019 no se han recibido quejas. Una vez se reciba el informe se realizará su análisis respectivo. Permanentemente se gestionan las PQRS recibidas
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	Agosto de 2019	Se ha revisado la matriz actual y su actualización estará dirigida a incluir en el inventario la información alineada a TRD.
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	*30 junio de 2019 *30 de diciembre de 2019	Informe semestral, una vez sea reportado se realizará su análisis

Avance	12,50%
Cumplimiento	100%

## 4

## Componente 4: Servicio al Ciudadano -GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30	
Subcomponente 4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	4.1	Formular plan de accesibilidad	Plan formulado	Agosto de 2019	No se cuenta con avance
	4.2	Validar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en página web de acuerdo a la NTC 5854	Requisitos en al página web implementados	Diciembre de 2019	Se está concluyendo el proceso de implementación del nuevo portal web. En el marco del proyecto se han establecido los mínimos de accesibilidad requeridos. Se validará su cumplimiento una vez salga al aire este portal.
	4.3	Socializar el Manual de Participación y Atención al ciudadano, encaminado al reconocimiento y despliegue de los canales de acceso implementados	*Socialización realizada *Medición de adherencia	Agosto de 2019	Semanalmente se realizan piezas comunicativas publicadas en Intranet orientadas a desplegar: Tips para mejorar el servicio, Protocolos de atención y atributos del servicio
Subcomponente 5 Certidumbre	5.1.	Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano*	Promesa de valor publicada	Agosto de 2019	No se cuenta con avance, pero será incluido en el ejercicio de documentación del modelo Integrado de servicio
	5.2	Validar, optimizar e implementar mejoras a la medición del índice de satisfacción ciudadana	Medición del índice de satisfacción ciudadana	Diciembre de 2019	No se cuenta con avance
Subcomponente 6 Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	6.1	Analizar y replantear, de ser pertinente, los atributos de servicio para adecuarlos a las preferencias y necesidades de los ciudadanos*	Atributos de servicio actualizados y socializados	Septiembre de 2019	No se cuenta con avance, pero será incluido en el ejercicio de documentación del modelo Integrado de servicio
	6.2	Definir a través de un mapa del ciclo de servicio, la secuencia de los momentos de verdad con el ciudadano*	Mapa del ciclo de servicio implementado	Septiembre de 2019	No se cuenta con avance, pero será incluido en el ejercicio de documentación del modelo Integrado de servicio
	6.3	Publicar, desplegar y socializar a partes interesadas el portafolio de servicios de la entidad*	Portafolio de servicios socializado a partes interesadas.	Diciembre de 2019	No se cuenta con avance.

## Resumen:

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano presenta un avance general de 12,84% y un cumplimiento del 88,33% así:

Componente	DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES	% DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE
1	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	65%	10%
2	Componente 2: Racionalización de trámites	No aplica para este periodo	0%
3	Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO	100%	35.84%
4	Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	No aplica para este periodo	5.87%
5	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100,0	12.50%
<b>Promedio</b>		<b>88.33%</b>	<b>12.84%</b>

“Piensa bonito, habla bonito,  
teje bonito...”

Hugo Jamioy, etnia Kamëntsá

¡GRACIAS!



El progreso  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
Mincomercio



**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 1 A ABRIL 30
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1.1</b>	Publicar la información mínima obligatoria, requerida por la Ley 1712.	Cumplimiento en información básica	Gestores de Proceso / Funcionarios responsables de información	Permanente	Se realiza de manera permanente la actualización de la información y contenidos mínimos a publicar de acuerdo a la normatividad vigente.
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1</b>	Gestionar la totalidad de PQRS garantizando respuestas oportunas, con información completa y actualizada.	Informe semestral de PQRS	Diego Oviedo	Permanente	Informe semestral. Al corte del informe la novedad es que durante 2019 no se han recibido quejas. Una vez se reciba el informe se realizará su análisis respectivo. Permanentemente se gestionan las PQRS recibidas
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b>	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 / Diego Oviedo/ Gestores de proceso	Agosto de 2019	Se ha revisado la matriz actual y su actualización está dirigida a incluir en el inventario la información alineada a TRD.
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>4.1</b>	Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	1 Informe semestral	Diego Oviedo	*30 junio de 2019 *30 de diciembre de 2019	Informe semestral, una vez sea reportado se realizará su análisis

<b>Avance</b>	<b>12,50%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>100,0%</b>