

ARTESANÍAS DE COLOMBIA OFICINA DE CONTROL

Bogotá 16 de enero de 2020



El progreso
es de todos

Gobierno
de Colombia
Mincomercio



SEGUIMIENTO AL PLAN ANICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

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

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 3 DE 2019
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 riesgo de gestión y de seguridad digital.	Capacitación realizada	Abril de 2019	<p>En el mes de mayo, funcionaria del DAFP, de la dirección de gestión y desempeño, realizó una capacitación a 27 funcionarios de la entidad, entre responsables, gestores y colaboradores claves en los procesos. En esta se dio a conocer la nueva metodología de Gestión del riesgo. Así mismo se realizó taller práctico.</p> <p>Durante los meses de junio a agosto se realizaron mesas de trabajo por procesos denominadas "Vamos por más.. ya estamos concluyendo este gran cambio". En estas mesas se realizó la validación de las caracterizaciones de los procesos y con base en las mismas se realizó la identificación y documentación del contexto organizacional desde la perspectiva de cada proceso.</p> <p>En la medida que se avanzó en el taller se explicó nuevamente la metodología de Riesgos del DAFP con ejemplos prácticos para el proceso. Así mismo se explicaba el uso de la herramienta definida para la documentación de riesgos bajo la metodología en mención.</p>

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019	
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	En las mesas de trabajo se realizó revisión y autoevaluación de los riesgos documentados. Se evidencia que los riesgos de corrupción, identificados en el mes de noviembre siguen vigentes, sin embargo se analizan desde la nueva metodología, lo que hizo que se ajustara su calificación y ubicación en el mapa de calor y se ajustaran los controles
	2.2	Realizar cierre al mapa de riesgos vigente, en caso de encontrar brechas en el ejercicio realizado	Informe de cierre	Mayo de 2019	Todos los riesgos han sido aprobados en las mesas de trabajo por los responsables de procesos. Los mismos se encuentran documentados en las fichas de riesgos suministradas por el DAFP como herramienta de trabajo y se encuentran publicados en Isolucion para que pueda ser realizado su seguimiento a las acciones de control de riesgos. El informe de cierre equivale a las reuniones de autoevaluación, a los DOFA por proceso y al mapa de riesgos de corrupción actualizado.
	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	Resultado de la autoevaluación, análisis de contexto y gestión de riesgos cada proceso identificó riesgos de gestión, de seguridad de la información, oportunidades y validó sus riesgos de corrupción. Los mismo se revaloraron acorde a la metodología y se ajustaron los controles
	2.4	Analizar, evaluar, valorar y alinear los riesgos de corrupción a los de gestión y seguridad digital, identificados			La metodología que fue usada permitió que para cualquier enfoque de riesgos (gestión, seguridad de la información y corrupción) fueran evaluados, calificados y tratados de la misma forma. Así se cuenta con una estandarización y alineación de cualquier enfoque de riesgos. Los mismos se encuentran en las fichas suministradas por el DAFP, así como en Isolucion (Incluyendo las calificaciones dadas por la metodología en su nueva versión aplicada)
	2.5	Documentar los controles existentes y a aplicar para evitar la materialización de los riesgos.			En la metodología usada se logró evaluar de manera más acuciosa los controles existentes lo que llevó a identificar mejoras a los que fueron calificados como débiles o moderados y/o a implementar nuevos controles. Al corte 13 de los 13 procesos validaron, definieron y documentaron (si correspondió) riesgos de corrupción. Resultado de esta gestión se cuenta con un total de 6 riesgos de corrupción, gestionados por 7 procesos (GLE, GBS, AOD, PDS, DEP, GAF, CVS) Los demás procesos en su análisis de contexto, no evidenciaron riesgos de corrupción.

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019	
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	Septiembre de 2019	El ejercicio fue concluido y realizó la publicación de los mismos en el portal: http://www.artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/32803_mapa_de_riegos_2019-2020_vbo_2019.pdf
	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	Septiembre de 2019	Publicado el mapa, se invitó a realizar consulta y dar opiniones al respecto: http://artesantiasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano_4179 Sin embargo no fue recibido ningun comentario.
	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	Septiembre de 2019	Como no hubo ajustes, la versión cargada inicialmente, correspnde a la final y vigente.
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 inicia tres meses después de que los controles hayan sido aprobados y cargados en Isolucion, tarea que fue concluida en el mes de octubre - noviembre. Los responsables deben dar inicio a sus seguimientos en el mes de enero, para el caso de las tareas de corto plazo y a partir de marzo y trimestralmente, a los demás controles
	4.2	Registrar, en Isolucion, los resultados derivados del seguimiento a la gestión de riesgos, realizado.			
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción.	Seguimientos al mapa de riesgos (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 inicia tres meses después de que los controles hayan sido aprobados y cargados en Isolucion, tarea que fue concluida en el mes de octubre - noviembre. Los responsables deben dar inicio a sus seguimientos en el mes de enero, para el caso de las tareas de corto plazo y a partir de marzo y trimestralmente, a los demás controles. Sin embargo la OCI ha realizado seguimiento permanente al ejercicio.

2

Componente 2: Racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019	
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	4/03/2019	30/11/2019	30/11/2019	Subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal / Oficina asesora de planeación e información	Al cierre de la vigencia 2019 se concluyó la revisión y actualización de las caracterizaciones de los servicios definidos en el portafolio institucional entre los que se encuentra el servicio de formación técnico laboral en joyería. Como parte de esta revisión se actualizaron los momentos de verdad en el servicio y se optimizaron los procesos que forman parte del servicio quedando actualizado en el portal SUIT. Los temas de racionalización documentados se validarán en su puesta en práctica durante la vigencia 2020. La estrategia de racionalización fue publicada en el SUIT, en donde se evidencia este tiempo de implementación.

2

Componente 2: Racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019	
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	Generación de oportunidades comerciales	Inscrito	Artesanías de Colombia ofrece a los artesanos participación directa en diferentes ferias y eventos, contacta a artesanos con clientes, ofrece información basada en estudios de mercado, información de tendencias, de comercializadores y de clientes potenciales. Promueve y realiza ruedas de negocios con el objetivo de acercar la oferta con la demanda y de acceder a nuevos mercados. El procedimiento de inscripción a eventos feriales, en la actualidad, debe realizarse descargando del portal, el formulario de inscripción y presentarlo con los documentos soporte.	Facilitar a los postulantes del servicio de generación de oportunidades comerciales (ferias) el proceso de inscripción, a través del diligenciamiento del formulario en línea para participación en estos eventos	Disminuir los tiempos y costos en que incurren los postulantes en la primera fase del proceso.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	1/04/2017	30/12/2019	30/12/2019	Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales / Oficina asesora de planeación e información	De acuerdo con seguimiento realizado al proceso de Gestión TICs en el mes de diciembre se estableció que la actividad ha avanzado hasta el punto de lograr que el botón de inscripción a ferias ya se encuentra habilitado y en funcionamiento en la nueva versión del portal web. Sin embargo según reporte del desarrollador del nuevo portal, el mecanismo de acceso por medio de los calendarios es un poco confuso, por lo que a fin de mejorar esta funcionalidad se solicitó al proveedor SINERGIA la unificación de su presentación. Su ejecución y operación está supeditada al lanzamiento del nuevo portal web de la entidad el cual no se ha realizado lo que impide la validación de la puesta en operación del formulario por lo que se amplió el plazo de implementación hasta el año 2020 como quedó registrado en la estrategia de racionalización publicada en el sistema SUIIT

3

Componente 3: Rendición de cuentas GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
Subcomponente 1 Información	1.1 Caracterizar a un grupo de artesanos y/o beneficiarios de un proyecto institucional para indentificar sus necesidades de información sobre la gestión de la Entidad "...".	Documento técnico con necesidades de información identificadas	Diciembre de 2019	Se actualizó la base de datos, se determinó la estructura del reporte de datos de usuarios en el nuevo portal. Así mismo, se determinó la estructura para la tabulación de los temas de interés que determina en este caso las necesidades de información tienen los usuarios registrados en el portal y la información se ha venido recaudando. De la misma, manera, de registró y tabulo la información sobre los temas de interés de los usuarios del servicio de contáctenos. Por último, a Diciembre se tabuló y consolidó todo el reporte de los usuarios y se realizo la caracterización.
	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 gestión de la entidad realizada en las zonas donde se han llevado a cabo los 9 talleres "Construye País" y se publicaron 70 mensajes en redes sociales, se produjeron 100 piezas graficas y 5 vídeos. Sin embargo, de la parrilla diaria de contenidos y mensajes esta orientada a informar sobre la gestión institucional. http://bit.ly/2thsoGC Al cierre a Diciembre se contó con 193 mensajes en redes sociales y 5 notas en portal.
	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 realizó evento de capacitación de la estrategia digital a través de webinar con Laboratorio de Atlántico. Así mismo, se participó con charla sobre la estrategia digital en el encuentro de enlaces realizado en la sede de las Aguas. En estos dos espacios se expuso la importancia de suministrar información a los diferentes grupos de interés de manera que ellos puedan participar activamente de la gestión de la entidad. Al tercer trimestre se realizo las charlas "Conversemos sobre transparencia" con los funcionarios responsables de entrega de información para dar cumplimiento a la ley 1712.
	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 elaboró y público la ruta de la participación de Artesanías de Colombia, tomando como base el ejercicio de participación ciudadana, llamado Encuentro Regionales. http://bit.ly/2thwiWm Se cuenta con el reporte consolidado de los Encuentros, esta pendiente la publicación, se avanza en la consolidación de la documentación del ejercicio. Durante el mes de Octubre se público el cierre de los Encuentros Regionales. http://bit.ly/2n6VDJe

3

Componente 3: Rendición de cuentas GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
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 http://bit.ly/2YUqDdz , 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. Se concluyó con los 21 Encuentros Regionales realizados por la Subgerencia de Desarrollo.
	2.3	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia realizada	Diciembre de 2019	Se determinó que el mes de noviembre se realizara la audiencia de rendición de cuentas de la entidad, por ser esta la época que más se ajusta en la programación institucional. En Noviembre se realizó la audiencia de rendición de cuentas, cumpliendo al 100% lo planeado, a lo requerido por la normatividad, y a los objetivos planteados con este ejercicio de participación ciudadana. http://bit.ly/2CFimjK
	2.4	Realizar las mesas de trabajo regional de acuerdo con el cronograma.	Mesas de trabajo regional realizadas	Diciembre de 2019	A Junio se cumplió con la realización de los 21 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.

3

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 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. Se avanza en la consolidación de la documentación, tabulación de encuestas para determinar si se requiere de mejoras para el siguiente año.
	3.2.	Producir información sobre el avance del cronograma y compromiso adquiridos en los espacios de diálogo	Información periódica	Noviembre de 2019	Para cada encuentro se contaba con la presentación que se iba a realizar, el cual era el insumo para construcción de textos y los boletines de comunicaciones. Adicionalmente, el líder de la Subgerencia de Desarrollo para este tema, realiza el seguimiento del avance y de los compromisos adquiridos en estos espacios de dialogo denominados "Encuentros Regionales".
	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	Se realizó satisfactoriamente el ejercicio de la Audiencia de Rendición de Cuentas, contó con una amplia participación por parte de los artesanos y personas interesadas. Sus preguntas aportaron bastante a la dinámica de esta sesión. Así mismo, se entregó a la Oficina de Control Interno el reporte final, quien dio cumplido a satisfacción esta actividad y que no se requería acciones adicionales, ni de mejoramiento. Se adjuntó reporte Control Interno

4

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
Subcomponente 1 Fortalecimiento de los arreglos institucionales	1.1 Establecer la estrategia institucional de servicio al ciudadano de la entidad	Documento con estrategia adoptada	Diciembre de 2019	Se estructuró el documento estrategia de servicio al ciudadano, la cual incluye generalidades en el servicio, canales, protocolos de atención, ciclo del servicio institucional y ciclo de cada servicio, carta de trato digno y lineamientos generales de la atención. Este documento fue publicado en el portal web de la entidad e intranet: http://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/C_nosotros/esquema-de-atencion-y-participacion-ciudadana_2423
	1.2 Crear la oficina o equipo de Atención al ciudadano, de acuerdo a los lineamientos del DAFP y DNP	Oficina o equipo de Atención al ciudadano constituido	Diciembre de 2019	Se elevó consulta sectorial sobre la manera en que la norma establece este requisito. Se va a realizar mesa de trabajo con DAFP. Se realizó mesa conjunta entre entidades del sector, DNP-PNSC y DAFP. No fue muy claro el lineamiento aún frente a si se podrá crear grupo transversal y no oficina. La persona encargada del tema en el DNP está pendiente de reunión con Fernando Segura el DAFP para finiquitar el tema. ESTA ACTIVIDAD FUE APLAZADA PARA LA VIGENCIA 2020, AJUSTE APROBADO EN EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL MES DE SEPTIEMBRE. POR ENDE ESTA ACTIVIDAD NO SE INCLUYE PARA LA VIGENCIA 2019. ESTA ACTIVIDAD FUE REMPLAZADA POR UNA ACTIVIDAD NUEVA EN EL COMPONENTE: "Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios", con la misma ponderación DEL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA.
	1.3 Optimizar la caracterización de servicios, incluyendo las actividades mínimas de acceso, de acuerdo al nuevo portafolio.	Caracterizaciones de servicios	Diciembre de 2019	Con el apoyo de un asesor de la empresa GML se logró realizar la caracterización de los seis servicios. Esto permitió: Realizar ajustes a la definición de cada servicio, identificar los momentos de verdad, el ciclo de servicio institucional, el de cada servicio, y se levantó la información de los mínimos requeridos en el SUIT
	1.4 Registrar y actualizar los servicios de la entidad en el SUIT	Portafolio de servicios actualizado en SUIT	Diciembre de 2019	Concluido el ejercicio de caracterización, se realizó reunión con la Función Pública para validar alcances y ajustes a realizar en SUIT, y contar con su aprobación. Resultado de esta reunión y como parte de la normatividad vigente, se concluyó que de los seis servicios 5 son OPAS y 1 es trámite (Formación Técnico Laboral por Competencias). Esto debido a que los ajustes normativos implica el realizar pagos en algún momento de verdad, se convierten en trámites. Finalizada la actualización en la plataforma, los servicios y trámites, quedaron inscritos. Así mismo se realizó actualización en la plataforma del MinCIT "MAS Y MEJORES EMPRESAS" en la cual se incluyó la oferta institucional de los 6 servicios del portafolio.

4

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
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	En el marco de las jornadas "Vamos por más", se revisó cada caracterización de proceso, validando con el objetivo y alcance de cada uno, la política a operacionalizar. Incluyó en la caracterización en temas normativos, la política del MIPG correspondiente. Así mismo en la reinudcción se dio a conocer el mapa, con las descripciones de cada proceso y la alineación obtenida con el MIPG. Se aseguró que las actividades de los procesos incluyan orientaciones de acuerdo a lo establecido en las políticas a cargo de cada responsable y se ha sensibilizado al respecto. Se continuará con el seguimiento.
	2.2 Validar y retroalimentar sobre al eficacia en la gestión de PQRS relacionadas con el cumplimiento de la misión	*Reuniones realizadas para validación de respuestas *Mejoras documentadas	Diciembre de 2019	Se realizó una revisión al procedimiento y algunas sugerencias al mismo a considerar, en la entrega del responsable actual al nuevo responsable del tema. Esta tarea se fortalecerá con los miembros del nuevo equipo encargado de su manejo y la nueva herramienta contratada para tal fin, la cual se validó e incluye todo lo correspondiente a la gestión de PQRS.
	2.3 Validar los canales mínimos de comunicación con el ciudadano, incluyendo la línea de denuncias y reporte de conflictos de interés	Validación de canales, documentada	Diciembre de 2019	Se adquirió con la ETB una nueva extensión que garantizará la línea de denuncia de manera confidencial. Sin embargo esta línea fue instalada el 7 de enero, se encuentra pendiente ajustar el libretto de llamada para introducir esta extensión. Sin embargo para dar cumplimiento fue revisada la Línea 01800 mediante la cual se ha invitado a la ciudadanía que a sea usada como línea de denuncias. A la fecha no se ha recibido ninguna. En el portal web se encuentra la información de la línea de denuncia: Línea de atención gratuita y denuncias: 01 8000 913082. Esta línea también obedece a la de denuncia de conflictos de interés como lo establece la nueva política Anticorrupción Así mismo se ha validado los diferentes canales acorde a la información que se está incluyendo en la estrategia de Servicio y todos están funcionando de acuerdo a lo establecido.

4

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

CT	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
Subcomponente 3 Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.1 Definir las necesidades de capacitación de los funcionarios, analizar la oferta de capacitación y formación del Estado y sistema de educativo sobre este tema.	Documento de necesidades de capacitación identificadas.	Diciembre de 2019	Se definieron los temas de cualificación para servidores públicos: DNP: Charla presencial SAC; DNP: Charla virtual lenguaje Claro; DNP - ESAP: Cualificación: Habilidades blandas; DAFP: Virtual MIPG; OAPI: Guia y pasos Lenguaje Claro.
	3.2 Celebrar el día del servidor público (Actividad lúdica y temática de socialización y/o capacitación)	Celebración organizada	Julio de 2019	El día 27 de junio se realizó la celebración del día del servidor público la misma incluyó: Charla de sensibilización sobre la importancia de ser servidor público y los valores que nos caracterizan, se realizó reinducción a los temas de Moldeo de Operación alineado a Portafolio de servicios y MIPG y se realizó despliegue de la planeación estratégica. Luego se llevó a cabo taller en equipos que permitió validar adherencia de lo aprendido en temas del modelo de operación. Para finalizar la actividad se hizo reconocimiento al servidor público a través de un concierto - obra de teatro, cuyo performance buscaba sensibilizar sobre los valores del servidor público, la importancia del lenguaje claro, los protocolos de atención, los mínimos de servicio al ciudadano y el trabajo en equipo. En medio de la actividad se ofreció un refrigerio.
	3.3 Fortalecer la adherencia e implementación de los protocolos y buenas prácticas de atención al ciudadano	Actividades de socialización y validación de la implementación	Diciembre de 2019	La primera actividad para fortalecer la socialización y adherencia de los protocolos de atención fue en el marco de la celebración del día del servidor público. Parte del libreto del performance realizado incluyó los protocolos de atención presencial. Así mismo cada semana, en Intranet y como parte del plan de comunicación de la Oficina, se realiza publicación de tips a considerar para la aplicación de los protocolos de atención. Acorde al plan de comunicación de OAPI se ha concluido la publicación de los protocolos de atención. Así mismo el tema se reforzó en la socialización de la estrategia (tema que está incluido en la misma) y en el concurso sobre conocimientos de la entidad, con algunas preguntas referentes a este tópico.
	3.4 Desplegar el portafolio de servicios de la entidad a los colaboradores	Socialización realizada	Diciembre de 2019	En el marco de la reinducción y de la inducción a contratistas se realizó despliegue del portafolio de servicios. Así mismo se envió a enlaces, a los contratistas y a todos los funcionarios el portafolio a través del portal. Por intranet, como parte del plan de comunicaciones, se ha realizado despliegue de servicio por servicio.

4

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

CT	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019	
Subcomponente 3 Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios	3.5	Capacitar a contratistas (enlaces, etc) que tienen relación directa con la ciudadanía en temática relacionada con Servicio al Ciudadano, de la entidad.	Capacitación realizada	Diciembre de 2019	El día del servidor público fue propicio para sensibilizar y capacitar al respecto. Se capacitó sobre temas amplios de lenguaje claro y protocolos de atención. Se sensibilizó sobre la importancia para el ciudadano de una atención fundamentada en los valores del servidor público. Así mismo en el marco de las inducciones realizadas a contratistas se dió sensibilización sobre el tema.
	3.6	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	Diciembre de 2019	Se realizó el concurso "Salvaguardando el ADN de AdC" el cual duró 4 días, en el cual por equipos y a través de acertijos se encontraban pruebas de diferentes temas de la entidad, en un recorrido que permitió fortalecer los conocimientos sobre quienes somos, que hacemos, como lo hacemos. Se premiaron a todos los participantes.
	3.7	Realizar jornadas de inducción y reinducción con enfoque de servicio	Jornadas de inducción y reinducción	Diciembre de 2019	Tanto la reinducción como la inducción se estructuraron con enfoque de servicio; se sensibilizó inicialmente, luego al hablar del modelo de operación cada proceso se enfocaba su salida en el servicio la pasión por el mismo, la cultura de la atención y el enfoque tanto en cliente interno como externo.
	3.8	Socializar y sensibilizar sobre la estrategia institucional de servicio al ciudadano en todos los niveles de la entidad	Socialización realizada	Diciembre de 2019	Finalizadas las mesas de trabajo de caracterización, se incluyó en la estrategia de servicio al ciudadano el ciclo de servicio y momentos de verdad así como la promesa de valor, una vez revisada, se dejó igual a nuestro propósito. En las mesas de trabajo se socializó dicha estrategia. La misma se encuentra en el portal web.
	3.9	Socializar a nivel institucional y en las regiones la carta de trato digno	Socialización realizada	Diciembre de 2019	Se publicó en intranet la carta de trato digno actualizada, la misma se publicó en la cartera digital y fue compartida a los laboratorios a través del líder de la estrategia de ampliación de la cobertura. Como la misma quedó incluida en la estrategia de SAC, a partir de 2020, se fortalecerá la divulgación de cada componente de la estrategia con más fuerza y medición de adherencia.

4

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
Subcomponente 4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	4.1	Validar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en página web de acuerdo a la NTC 5854	Requisitos en al página web implementados	<p>Diciembre de 2019</p> <p>Aunque el Portal no salió al aire; se solicitó al proceso TICS, la validación del cumplimiento de la NTC. El informe fue presentado por el ingeniero Diego pinzón y Medardo Castillo. Este informe evidencia: El portal de ADC, cuenta con 41 módulos desarrollados sobre el Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) denominado Drupal. De los 41 módulos que constituyen el nuevo portal, se identificaron 13 como prioritarios para ser lanzados a producción en su primera versión del portal,. -> 1 Robusta Los criterios de evaluación son 61, y aunque todos no pueden ser medidos directamente, se esta utilizando herramientas de validación en línea con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios. Se cuenta como soporte con el informe que arroja la herramienta de análisis como reporte. La calificación general fue de AAA, sin embargo cada componente cuenta con su calificación, sobre las cuales se solicita validar el cumplimiento de las que aun no son AAA.</p>
	4.2	Validar la posibilidad de implementación del centro de relevo o el sistema de interpretación -SIEL en línea para personas con discapacidad auditiva	Validación realizada	<p>Julio de 2019</p> <p>Se elevó la consulta entre los miembros del equipo transversal de servicio al ciudadano. La solicitud estuvo dirigida a validar como y que requisitos cumplir para instalar el centro de relevo.</p> <p>La respuesta dada por los responsables fue: Este año no se están dando autorizaciones para el insertar el logo ni el link que direccionen a la página del Centro de Relevo. Teniendo en cuenta a que en este año cuentan con un gran número de acceso por parte de entidades privadas y públicas donde no han tenido un usuario sordo real para comunicarse y siendo conocedores de que el proyecto del Centro de Relevo está diseñado para atender y garantizar el acceso a las comunicaciones de las personas sordas se quiere recomendar que en caso de que una persona sorda llegue a su entidad y desee usar el servicio deberá ingresar con el usuario de la persona sorda para ser atendido, de esta forma estamos protegiendo los recursos invertidos en estas comunicaciones. Es de interés del MINTIC y FENASCOL que más personas sordas pueda acceder a diversos entornos comunicativos mediados por nuestros servicios, y es por ello que siempre se solicitará que sea la persona sorda, como sujeto de este derecho, que acceda con su propio usuario, velando por que los recursos del proyecto se ejecuten con el fin apropiado. Una recomendación: Las personas sordas que tengan dificultad en hacer su registro, pueden comunicarse al canal vía whatsapp 317 773 50 93 donde serán apoyados usando la lengua de señas colombiana y así solucionar cualquier inquietud que tengan. Esta información se está desplegando a través de intranet y fue capacitada al respecto y enviada la información, la recepcionista.</p>

4

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
Subcomponente 4 Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso	4.3 Formular y aplicar encuesta en las regiones sobre percepción en servicio al ciudadano, canales de atención, Valores del servidor público	Encuesta formulada y aplciada	Diciembre de 2019	Se formuló encuesta como prueba piloto. La misma fue aplicada en: Mercado artesanal, WorkShop Santander y Feria Bonita en Santander. Se cuenta con un total de 46 encuestas diligenciadas. Se procederá a su tabulación para, conforme a los resultados valorar la petinencia de su aplicación, las mejoras institucionales y la forma en que se aplicará en 2020.
	4.4 Ampliar los espacios de visibilización y presentación de la oferta institucional. (MiCitios o Ferias Nacionales)	Espacio nuevo en la vigencia	Diciembre de 2019	Se logró la participación en la feria Nacional de servicio al ciudadano de Villavicencio, Aunque no hubo gran participación de artesanos, la entidad contó con stand y realizó la presentación institucional a transeúntes de la feria En total y con casos concretos, se realizaron 3 atenciones. Así mismo se logró la participación en la feria Nacional en Líbano Tolima el 30 de Noviembre. Se contó con la asistencia en el Stand de 21 personas. Se desplegó el portafolio de servicios, la estrategia de servicio al ciudadano, y se levantaron inquietudes de los participantes. La solicitud que más se generalizó fue la de volver a Incluir a Líbano en los municipios del Tolima a atender.
	4.5 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	Diciembre de 2019	El manual ya no está vigente, el mismo fue reemplazado por la estrategia de SAC, la cual incluye los canales de atención, validados y actualizados. En el marco del despliegue de la estrategia esta información fue dada a conocer. No se realizó la medición de adherencia. Será realizada en el mes de Febrero.

4

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

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
Subcomponente 5 Certidumbre	5.1.	Socializar e implementar las herramientas (Guía, 10 pasos para comunicarse y el curso virtual) de lenguaje claro	Socializaciones realizadas	Diciembre de 2019	Se solicitó información al SNP-PNSC sobre todo lo relacionado con Lenguaje claro. Se obtuvieron la guía y los 10 pasos. Se publicaron tips sobre lenguaje claro en intranet y se ha realizado campaña de expectativa para iniciar el curso en el mes de agosto, por parte de todos los funcionarios de la entidad, también se invitó a contratistas. Se ha compartido la guía y los 10 pasos a contratistas y funcionarios, a través de mail desde la cuenta de calidad@. Se concluyó la programación de socialización a través de Intranet, la cual hace parte del plan de comunicación de la OAPI.
	5.2	Traducir al menos un documento institucional (Guía, formato. Manuales, Otros) en lenguaje claro	Documento traducido a Lenguaje Claro	Julio de 2019	El documento que se ha decidido traducir en la vigencia es el portafolio de servicios. Se definió que la forma de contar el portafolio sería a través de videos donde los artesanos, en su lenguaje explicarán como se accede a los servicios y los logros que han obtenido a través de la oferta institucional. Se realizaron 3 videos cada uno narrando (como historias de vida) 2 servicios.
	5.3	Revisar la posibilidad de documentar un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico en su respectiva lengua.	Validación realizada	Julio de 2019	Se ha buscado apoyo para este tema con la Universidad de los Andes, quienes cuentan con esta especialización. Sin embargo para la vigencia no fue posible, es así que se decidió incluir en la estrategia de servicio al ciudadano, como parte del manual de atención incluyente, un sub capitulo para atención a población étnica, en la cual se definieron los pasos a seguir (procedimiento) en caso de atención a población NARP, que no hable español. Como reto para 2020, será lograr traducir algunos documentos en lengua nativa.
	5.4	Realizar videos institucionales sobre temas de interés al ciudadano (Poryectar en las regiones y espacios de promoción)	Videos Institucionales con temáticas dirigidas a los ciudadanos	Diciembre de 2019	Se ejecutó el contrato de 4 videos (3 de servicios y uno de generalidades) con el formato de historia de vida. El de generalidades se desplegará en los diferentes espacios de promoción de la entidad y los otros tres, corresponden al portafolio de servicio en lenguaje claro a reproducir en mesas departamentales y otros espacios de divulgación y de participación. Se cuenta con el total de videos en alta los cuales fueron desplegados los funcionarios claves quienes realizaran el despliegue entre sus equipos. Así mismo se publican en el canal de Artesanías TV y en la cartelera digital.
	5.5	Validar, optimizar e implementar mejoras a la medición del índice de satisfacción ciudadana	Medición del índice de satisfacción ciudadana	Diciembre de 2019	Resultado del diagnóstico y trabajo en mesas participativas en el marco de la caracterización de los servicios se revisaron las encuestas de percepción, se realizaron recomendaciones, las cuales serán incluidas en los formatos a partir de 2020. Las recomendaciones también incluyeron iniciativas dirigidas a ajustar la frecuencia de aplicación, metodología de aplicación (que no sea realizada por el mismo colaborador que presta el servicio) y se sugiere optimizar el informe de tabulación y resultados. Los procesos se comprometen a iniciar reajustes en 2020, a modo de pruebas pilotos y otros ejercicios.

4

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019	
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	Diciembre de 2019	Se validaron los atributos de servicio, tomando en consideración el ejercicio realizado en la fase I del "Programa Pasión por el servicio, cultura de la atención" oportunidad en la que cada área definió cuales eran los atributos de acuerdo a los servicios que prestan y las comunidades que atienden. Los mismos se revisaron, alinearon con los que se encontraban vigentes se reorganizaron y fueron ocluidos en la estrategia de servicio al ciudadano.
	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	Diciembre de 2019	Se cuenta con el documento de caracterización de servicios el cual incluye el mapa de ciclo de servicio institucional y por servicios, El mismo cuenta con un esquema gráfico y uno descriptivo.
	6.3	Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano	Promesa de valor publicada	Diciembre de 2019	Se evalúa significado de promesa de valor y en las mesas de trabajo, en el marco de la caracterización e servicios, se realiza un análisis de cual es el elemento diferenciador que se brinda, y se concluye que nuestro proposito es de igual manera nuestra propuesta de valor "Trabajar por el BIENESTAR de los artesanos del país". Se ajusta el portafolio de servicios y demás documentos, incluyendo la palabra "BIENESTAR" como propuesta de valor.
	6.4	Publicar, desplegar y socializar a partes interesadas el portafolio de servicios de la entidad	Portafolio de servicios socializado a partes interesadas.	Diciembre de 2019	A través de las actividades mencionadas anteriormente, se ha desplegado el portafolio de servicios a lo funcionarios y contratistas, quienes también conforman las partes interesadas. Los videos contratados son el instrumento para desplegar el portafolio a otras partes interesadas.
Subcomponente 7 Protección de datos personales	7.1	Documentar e implementar el protocolo de tratamiento de datos personales	Protocolo documentado	Diciembre de 2019	Fue actualizada y socializada la política de datos personales, lo cual llevó a implementar formatos para la autorización de tratamiento de datos, se creó y desplegó el aviso de privacidad, se crean los habladores para cartelera digital del aviso de privacidad videograbación. Así mismo la política hace explicito el protocolo que se debe usar para garantizar la protección de datos y la información de este tratamiento a quien corresponda.
	7.2	Actualizar la Política de protección a datos personales	Política actualizada	Diciembre de 2019	De igual manera se validó que las notas incluidas en los formatos de listado de asistencia y de promoción en cuanto a levantamiento de información para bases de datos, estuvieran alineadas a la política documentada, evidenciando que en tres formatos debería realizarse el ajuste del texto incluyendo la normatividad aplicable. Estos fueron FORPDS015. Formulario de solicitud para eventos feriales; FORPDS027. Formulario de solicitud para eventos feriales (Comunidades indígenas y Afro); FORPDAS50. Formulario de solicitud para eventos feriales (inglés). Se realiza ajuste en isolucion. La validación normativa de la política y los formatos así como del prrotocolo fue realizada por el proceso de Gestión Legal.
	7.3	Incluir mensaje sobre política de protección de datos en el PBX	Mensaje en PBX	Diciembre de 2019	Esta actividad se encuentra pendiente, se incluirá en el libreto al igual que la extensión de la línea de denuncia

5

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO 3 A DICIEMBRE 31 DE 2019
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. Así mismo, se realiza el diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la información - ITA
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	El informe semestral fue publicado. La gestión de todas las solicitudes que han realizado cumpliendo con los tiempo definidos por la entidad, el tiempo promedio de respuesta es de 10 días. En resumen con corte a diciembre de 2019 se realizó la recepción, radicación, control, gestión y administración de las PQR, a través del sistema de gestión documental TQM, recibiendo un total de 365 PQR. Durante el 4to trimestre se recibieron un total de 152 solicitudes, igualmente en su totalidad tramitadas por el sistema de gestión documental y en los tiempos establecidos. El detalle de la gestión de este subcomponente en el siguiente enlace: http://www.artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/32711_informe_seguimiento_pqr_1er_semestre_de_2019.pdf http://www.artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/32711_informe_seguimiento_pqr_2o_semestre_de_2019.pdf
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 realizo la validación del inventario de activos de información y se determino que seguía vigente. Así mismo, se avanza en complementar el inventario de activos con información que se requiere para la política de seguridad de la información institucional.
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	Se publica informe semestral. http://www.artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/32711_informe_seguimiento_pqr_1er_semestre_de_2019.pdf http://www.artesantiasdecolombia.com.co/Documentos/Contenido/32711_informe_seguimiento_pqr_2or_semestre_de_2019.pdf

Resumen:

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano presenta un avance general de 91,3% y un cumplimiento del 91,3% 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	100%	100%
2	Componente 2: Racionalización de trámites	60%	60%
3	Componente 3: Rendición de cuentas GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO	100%	100%
4	Componente 4: Servicio al Ciudadano GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	96.7%	96,7%
5	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100%	100%
Promedio		91.3%	91.3%

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

Hugo Jamioy, etnia Kamëntsá

¡GRACIAS!



El progreso
es de todos

Gobierno
de Colombia
Mincomercio

