



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A 2.013



COMPONENTE	PONDERACION DEL EJE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PONDERACION INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	LINEA DE BASE	META	U. medida	RESULTADO	% AVANCE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
Mapa de riesgos de corrupción	25%	Identificación de riesgos de corrupción	Mayo 2.013	Julio 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación	10%	Riesgos identificados	1	8	Riesgo			Mensual	
		Análisis de los riesgos de corrupción	Mayo 2.013	Julio 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación	20%	Riesgos analizados	1	8	Riesgo			Mensual	
		Valoración de los riesgos de corrupción	Mayo 2.013	Julio 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación	20%	Riesgos valorados	1	8	Riesgo			Mensual	
		Definición de política de administración de riesgos de corrupción	Agosto 2.013	Agosto 2.013	Alta dirección	15%	Política de administración del riesgo de corrupción	0	1	Política				Mensual
		Seguimiento de los riesgos de corrupción	Agosto 2.013	Diciembre 2.013	Responsables de procesos - Oficina de Planeación - Oficina de control interno	10%	Seguimientos realizados	0	2	Seguimiento				Agosto 31, Diciembre 31
		Elaboración del mapa de riesgos de corrupción	Julio 2.013	Julio 2.013	Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales	25%	Mapa de riesgos de corrupción	0	1	Mapa de riesgos de corrupción				Mensual
Medidas antitramites	25%	Revisar y optimizar los procedimientos de la entidad que tienen relación con la atención oportuna de los ciudadanos-clientes.	Mayo 2.013	Diciembre 2.013	Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales - Subgerencia Administrativa y Financiera	50%	Procedimientos revisados y optimizados	0	12	Procedimientos			Mensual	
		Redefinir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de Artesanías de Colombia S.A.	Junio 2.013	Diciembre 2.013	Alta Dirección - Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales - Subgerencia Administrativa y Financiera- SIART	50%	Portafolio de servicios redefinido y difundido	0	1	Portafolio				Mensual
Rendición de cuentas	25%	Realización de la Rendición de cuentas de acuerdo con la metodología para la implementación de modelo integrado de Planeación y Gestión del DAFP.	Julio 2.013	Septiembre 2.013	MCIT- Artesanías de Colombia	100%	Rendición de cuentas realizada	0	1	Informe de rendición de cuentas			Mensual	
Mecanismos de mejoramiento del servicio al ciudadano	25%	Cualificación de servidores en servicio al ciudadano	Julio 2.013	Diciembre 2.013	Responsables de proceso - Gestión del Talento Humano	25%	Funcionarios calificados en servicio al ciudadano	1	24	funcionarios			Mensual	
		Implementación de lineamientos definidos en los manuales de espacios físicos y señalización para atención al ciudadano en la entidad.	Octubre 2.013	Diciembre 2.013	Oficina de Planeación - Gestión Administrativa y Financiera	20%	Lineamientos implementados	1	5	lineamientos				Mensual
		Elaborar, revisar, aprobar, difundir e implementar una metodología general para la medición de la satisfacción del ciudadano-cliente con los servicios que prestan los procesos misionales de la entidad.	Junio 2.013	Junio 2.013	Oficina de Planeación- Responsables de procesos misionales	5%	Metodología para la medición de la satisfacción del ciudadano implementada	0	1	Metodología				Mensual

	Definir e implementar los protocolos de atención al ciudadano en la entidad.	Junio 2.013	Agosto 2.013	Grupo de atención al ciudadano	40%	Protocolos definidos	0	3	Protocolos			Mensual
	Revisar, actualizar y optimizar el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos de la entidad.	Abril 2.013	Junio 2.013	Oficina de Planeación-Subgerencia Administrativa y Financiera-Oficina Jurídica	10%	Procedimiento revisado, actualizado y optimizado	0	1	Procedimientos			Mensual

Elaborado por: Oficina de Planeación  
Fecha de aprobación: Abril 29 de 2.013

