 Biblioteca DEPARTAMENTAL	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 1 de 9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Aprobado mediante resolución N° 231.23.01.021 de enero 28 de 2021



	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
1. Componente Gestión del Riesgo – Mapa Riesgos de Corrupción	4
2. Componente Racionalización de Trámites	5
3. Componente Rendición de Cuentas	6
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	7
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	8

	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 3 de 9


INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero consciente y comprometida con la política de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, elabora el presente Plan para la vigencia 2021, el cual contiene en sus 5 componentes las acciones tendientes a garantizar la transparencia en todos los actos de la Entidad, fortaleciendo a la vez la gestión institucional y la relación con los usuarios y grupos de valor.

Durante las anteriores vigencias, se ha elaborado, ejecutado y hecho seguimiento a los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aportando en la consolidación de temas como:

1. Realización de Audiencia de Rendición Pública de Cuentas y Rendición permanente de la gestión.
2. Mejora en los tiempos de respuesta y atención de PQRS.
3. Medición de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas de satisfacción a usuarios para conocer necesidades y mejoras del servicio.
4. Cumplimiento del 92% en el índice ITA.
5. Actualización y alimentación permanente del Link “Transparencia y Acceso a la Información” en la página web institucional.
6. Continuidad del Grupo de Amigos de la Biblioteca – GAB.
7. Ejecución de actividades y proyectos en pro de la inclusión y acceso a personas en situación de discapacidad.
8. Optimización de los trámites.
9. Diversificación de acceso a la información en plataformas digitales.
10. Incremento de la interacción con los usuarios a través de las redes sociales.
11. Cumplimiento de la política de tratamiento de datos personales.

Para esta vigencia 2021, seguiremos avanzando en el propósito de minimizar y controlar los riesgos de corrupción, facilitar la participación ciudadana e igualmente contar cada vez con una mayor satisfacción de nuestros usuarios en cuanto a servicios prestados, trámites y acceso a la información.

	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 4 de 9

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos, la sistematización, racionalización de los trámites y servicios de la Entidad, hacer una rendición de cuentas efectiva, permanente, fortalecer la participación ciudadana y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, además garantizar el acceso a la información, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.


ALCANCE

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero dando cumplimiento a la normatividad vigente.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 5 de 9


1. Componente Gestión del Riesgo – Mapa Riesgos de Corrupción

Sub componente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo , incluyendo riesgos de daño antijurídico	Nueva versión de la Política de Administración de Riesgos de corrupción y de gestión	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/03/2021
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo ajustada.	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/04/2021
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar los Riesgos de Corrupción y Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos actualizados	Líderes de Proceso / Mejoramiento Continuo	30/03/2021
3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción al Interior de los procesos	Jornada de Socialización	Líderes de Proceso	30/04/2021
	3.2	Publicar en página web el mapa de riesgos de corrupción	Publicación en WEB Institucional	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/04/2021
	3.3	Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción en las jornadas de inducción y reinducción	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Talento Humano	30/12/2021
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar Monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción por parte de los procesos	Formato de Revisión y Monitoreo	Líderes de Proceso	30/03/2021
	4.2	Realizar monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción	Reporte de Avance al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/03/2021
	4.3	Seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Control Interno	31/12/2021
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción, publicando el resultado en los plazos establecidos por ley	Informe de Seguimiento al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Proceso de Control Interno	30/09/2021

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 6 de 9


2. Componente Racionalización de Trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
No.	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
<u>T60259</u>	Certificado de Depósito Legal para la conservación y preservación de ejemplares	Inscrito SUIE en la vigencia 2018	Implementar trámite en línea	Ahorro de tiempo y desplazamiento	Administrativa	Optimización de procesos	01/02/2021	31/12/2021	Desarrollo de Colecciones
<u>T63254</u>	Préstamo Bibliotecario	Inscrito SUIE en la vigencia 2018	Implementar trámite en línea	Ahorro de tiempo y desplazamiento	Administrativa	Optimización de procesos	01/02/2021	31/12/2021	Servicios Bibliotecarios y Consulta

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 7 de 9

3. Componente Rendición de Cuentas

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Información	1.1	Actualizar la caracterización de los grupos de valor de Función Pública con nuevas variables	Base de datos actualizada grupos de interés.	Dirección Técnica / Mercadeo	Permanente 31/12/2021
			Informe de caracterización de usuarios Llave del Saber	Servicios Bibliotecarios / Mercadeo	Permanente 31/12/2021
	1.2	Actualizar la información institucional en la página web	Link de transparencia y acceso a la información actualizado	Todos los procesos	Permanente 31/12/2021
	1.3	Difusión de información de interés público al interior de la entidad y a ciudadanos y grupos de interés.	Registro fotográfico de las actividades misionales a través de las redes sociales institucionales.	Dirección Técnica / Comunicaciones	Permanente 31/12/2021
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar jornada de rendición de cuentas	Audiencia de rendición	Dirección General/ Planeación / Comunicaciones	28/02/2021
	2.2	Evaluar la rendición de cuentas	Aplicación de encuesta en evento de rendición de cuentas	Comunicaciones	28/02/2021
	2.3	Mantener comunicación en doble vía con los ciudadanos	Interacción en Redes Sociales	Comunicaciones	Permanente 31/12/2021
3. Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3.1.	Fomentar la participación de las partes interesadas en la rendición de cuentas	Campaña de divulgación y convocatoria permanente en redes sociales	Dirección General / Comunicaciones	31/12/2021
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Informe de evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Control Interno	30/03/2021

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 8 de 9

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Definir el modelo operación de la oficina de Atención al Ciudadano	Modelo aprobado	Dirección General	31/12/2021
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Incentivar la presentación de PQRSD por el aplicativo de la página WEB	Divulgación del medio virtual para envío y seguimiento de PQRSD	Mercadeo / Comunicaciones	31/12/2021
	2.2	Gestionar plataforma chat web atención al usuario	Implementación chat	Mercadeo /Telemática	31/12/2021
	2.3	Continuar la renovación de la señalética para mejorar la orientación de los usuarios	Oficinas Señalizadas	Gestión Administrativa	31/12/2021
	2.4	Estructurar el Servicio de Información Local	Documento Servicio de Información Local	Dirección Técnica	30/09/2020
3. Talento Humano	3.1	Sensibilizar a los funcionarios y contratistas en la importancia de la atención y servicio al ciudadano	2 Jornadas de sensibilización	Servicios Bibliotecarios / G. de Talento Humano	Semestral 31/12/2020
4. Normativo y Procedimental	4.1	Mantener actualizado el Normograma	Normograma actualizado	Todos los procesos / Jurídico	Permanente 31/12/2021
	4.2	Mantener la política de tratamiento de datos personales	Capacitar al personal sobre ley de tratamiento de datos personales. Definir y socializar el manejo y custodia de bases de datos de la entidad.	Todos los procesos Jurídica/ Telemática/ Mercadeo	31/12/2021
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios	Revisión Encuesta de satisfacción.	Mercadeo	28/02/2021
	5.2	Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario	Informe Semestral de Resultados Encuesta de Satisfacción	Mercadeo	Semestral 31/12/2021

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	P16-PMC
		Versión: 02
		27/01/2020
		Página 9 de 9

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Divulgación de Datos Abiertos	Link de datos abiertos actualizado en la página web	Telemática	31/12/2021
	1.2	Publicación de la contratación pública	Actualización del link de contratación en la página web	Jurídico	Permanente 31/12/2021
	1.3	Fortalecer el Grupo de Amigos de la Biblioteca - GAB	Actividades de participación	Dirección Técnica	Permanente 31/12/2021
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a peticiones y solicitudes	Informe mensual y semestral seguimiento de PQRSD's	Mercadeo/Control Interno	31/12/2021
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Adoptar las Tablas de Retención Documental	TRD aprobadas y socializadas	Gestión Administrativa	30/12/2021
	3.2	Realizar transferencias documentales al archivo central	Cumplimiento del cronograma	Gestión Administrativa	31/12/2021
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar diagnóstico y propuesta sobre cumplimiento de accesibilidad	Documento diagnóstico	Gestión Administrativa/Telemática	Permanente 31/12/2021
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Normalización de la Ventanilla Única	Aplicativo de ventanilla única en funcionamiento	Gestión Administrativa	31/12/2021