



**INFORME DE SEGUIMIENTO**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

PERIODO:

MAYO A AGOSTO DE 2022

Realizado por:

**YAMEL ADOLFO SANTA GUAYARA**  
Director de Control Interno

OCTUBRE 2022

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



1



**INFORME DE SEGUIMIENTO**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**  
**Mayo a agosto de 2022**

La oficina de Control Interno de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, en cumplimiento de las normas dispuestas con relación al seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, como son Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, art.5; realiza el informe correspondiente al primer cuatrimestre de 2022.

El Plan evaluado fue aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante resolución No. 231.23.01.020 del 27 de enero del 2022 y publicado en la página web Institucional.

El siguiente cuadro presenta el avance de cada uno de sus componentes:

<b>COMPONENTE</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
GESTION DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	25%
RACIONALIZACION DE TRAMITES	66%
RENDICION DE CUENTAS	85%
ATENCION AL CIUDADANO	70%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	37%
<b>Cumplimiento promedio al 31 de agosto del 2022</b>	<b>57%</b>

A continuación, se detallan las actividades y cumplimientos por componente:

## Componente No. 1: GESTION DEL RIESGO – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	% Avances	Observación	
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	0%	Pendiente de revisión y actualización.
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo ajustada.	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	0%	Una vez se tenga la política de Administración del Riesgo ajustada se socializa en toda la entidad.
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	100%	En el mes de Junio del 2022, el Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo, en conjunto con los líderes de los 15 procesos institucionales, culminaron el proceso de identificación de los riesgos y la actualización de los mapas de riesgos.
3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción al Interior de los procesos	Jornada de Socialización	Líderes de Proceso	0%	Pendiente socialización.
	3.2	Publicar en página web el mapa de riesgos de corrupción	Publicación en WEB Institucional	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	0%	Pendiente publicación en la página web institucional.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
 Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
 Teléfono 6200400





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	% Avances	Observación	
	3.3	Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción en las jornadas de inducción y reinducción	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Talento Humano	0%	Pendiente realizar jornadas de inducción y reinducción.
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	0%	Pendiente realizar monitoreo.
	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	0%	Pendiente realizar monitoreo.
	4.3	Seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Control Interno	50%	Se realizó el seguimiento al primer semestre del año 2022
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	100%	Se realiza el segundo seguimiento del año del Plan Anticorrupción, correspondiente a los meses de mayo a agosto del 2022.
<b>Avance del Componente</b>				<b>25%</b>		

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



4



## Componente No. 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			% de avance	Observación
	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar		
Certificado de Depósito Legal para la conservación y preservación de ejemplares	Inscrito SUIIT en la vigencia 2018	Implementar trámite en línea	Desarrollo de Colecciones	66%	<p>Actualmente el proceso responsable de este trámite, recibe el material de depósito legal directamente o a través de correo certificado, se expide el respectivo certificado de depósito legal y se envía por correo electrónico.</p> <p>El proceso responsable de la expedición del certificado de Depósito Legal para la conservación y preservación de ejemplares, atendió en su totalidad las solicitudes que se realizaron en el primer trimestre de la vigencia 2022.</p> <p>Se gestiona actualmente con la Biblioteca Nacional la opción de implementar la consulta y descarga virtual del certificado. Se adelanta el piloto en una nueva plataforma donde se incluye la etiqueta 990 en lo recibido en el año 2022 en el depósito legal, dependemos de la Biblioteca Nacional que posibilite el acceso al uso de la plataforma para tener el certificado en línea para los usuarios depositantes.</p>

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

Préstamo Bibliotecario	Inscrito SUI en la vigencia 2018	Estandarización del trámite u otros procedimientos administrativos	Servicios Bibliotecarios y de Consulta	66%	<p>Se ha mejorado los tiempos de respuesta a los usuarios en el registro de préstamo externo, donde el procedimiento indica que el tiempo estimado es de 3 días y actualmente la hemos disminuido a 2 días hábiles, exceptuando, los casos donde las referencias personales no contestan y se deben realizar varios intentos en los siguientes 4 días.</p> <p>Para facilidad y seguimiento del usuario, se le comunica vía correo la aprobación para préstamo externo de material bibliográfico.</p> <p>Se gestiona la renovación en línea, en los casos que sea permitido para el material, evitando que el usuario tenga que desplazarse hasta las instalaciones.</p> <p>Adicionalmente, la entidad cuenta con dos bases de datos, DIGITALIA y LEYEX.INFO, donde los usuarios pueden acceder remotamente las 24 horas del día a más de 30.000 títulos.</p>
<b>Avance del Componente</b>				<b>33%</b>	

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



6



### Componente No. 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
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	100%	Se encuentra actualizado el directorio de agremiaciones, asociaciones y grupos de interés, publicado en la página web institucional.
			Informe de caracterización de usuarios Llave del Saber	Servicios Bibliotecarios / Mercadeo	100%	Para agosto del 2022, el proceso de Servicios Bibliotecarios junto con el proceso de Mercadeo, realizaron el primer informe de caracterización de usuarios correspondiente al mes de enero a abril del 2022. Este informe se presentará cuatrimestral.
	1.2	Actualizar la información institucional en la página web	Link de transparencia y acceso a la información actualizado	Todos los procesos	66%	Cada proceso envía la información pertinente para subir a la página web, según los requerimientos de la Ley, se realiza seguimiento permanente de la oficina de C.I.

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
 Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
 Teléfono 6200400





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
	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	66%	El proceso de comunicaciones registra y divulga las actividades institucionales y la oferta de servicios de la Entidad a través de los canales dispuestos y redes sociales.
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	100%	El 03 de marzo de 2022 se realizó de manera virtual la audiencia pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2021.
	2.2	Evaluar la rendición de cuentas	Aplicación de encuesta en evento de rendición de cuentas	Comunicaciones	100%	Se puso a disposición de los asistentes virtuales a la rendición de cuenta de la entidad, el link para que accedieran al diligenciamiento de la encuesta. Participaron 25 usuarios en la encuesta, sin embargo el alcance de la rendición de cuentas fue de 1.200 usuarios conectados.
	2.3	Mantener comunicación en doble vía con los ciudadanos	Interacción en Redes Sociales	Comunicaciones	66%	La comunicación a través de redes es permanente con los usuarios.  Adicional, mensualmente el área de

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



8





Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación
					comunicaciones de la entidad, realiza un informe del comportamiento de las redes sociales.
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	66%	De manera directa y a través de los canales se invita a usuarios y grupos de valor a la participación permanente en la gestión y rendición de cuentas.
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	100%	Informe realizado y presentado.
<b>Avance componente</b>				<b>85%</b>	

### Componente No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1. Definir el modelo de operación de la oficina de Atención al Ciudadano	Modelo aprobado	Mercadeo	0%	Pendiente de elaboración y presentación.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio ciudadano	2.1 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	100%	La entidad realizo las jornadas de sensibilización a los funcionarios y contratistas en la importancia de la atención y servicio al ciudadano, adelantadas por el SENA.
3. Gestión de relacionamiento con el ciudadano	3.1 Incentivar la presentación de PQRSD por el aplicativo de la página WEB	Divulgación del medio virtual para envío y seguimiento de PQRSD	Mercadeo / Comunicaciones	100%	Se envió comunicación masiva mediante correo electrónico invitando al ciudadano o usuario a utilizar los canales disponibles para la presentación de PQRSD.  Adicional, cada mes por Mailchimp se envía la programación SABERES informando todos los servicios y eventos de la entidad en el mes.

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
 Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
 Teléfono 6200400



Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
	3.2	Gestionar plataforma chat web atención al usuario	Implementación chat	Mercadeo /Telemática	10%	Se encuentran en proceso de cotizaciones para la implementación del Chat Web de Atención al Ciudadano.
	3.3	Estructurar el Servicio de Información Local	Documento Servicio de Información Local	Dirección Técnica	100%	El Servicio de Información Local ya se encuentra estructurado en la página principal de la Biblioteca del Valle del Cauca Jorge Garcés Borrero.
4. Conocimiento al servicio del ciudadano	4.1	Mantener actualizado el Normograma	Normograma actualizado	Todos los procesos / Jurídico	66%	Se están realizando los ajustes de presentación y actualización pertinente para la vigencia 2022.
	4.2	Mantener la política de tratamiento de datos personales	Capacitar al personal sobre ley de tratamiento de datos personales	Todos los procesos	66%	Se están realizando los ajustes de presentación y actualización pertinente para la vigencia 2022.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación
			Revisión de la política de tratamiento de datos personales y actualización en caso de ser pertinente	Jurídica	66%	Se están realizando los ajustes de presentación y actualización pertinente para la vigencia 2022.
			Definir y socializar el manejo y custodia de bases de datos de la entidad	Jurídica/Telemática/Mercadeo	66%	Se están realizando los ajustes de presentación y actualización pertinente para la vigencia 2022.
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios	Revisión Encuesta de satisfacción.	Mercadeo	100%	Se presentó el informe de la encuesta de satisfacción al cliente donde se analizaron 150 encuestas.
	5.2	Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario	Informe Semestral de Resultados Encuesta de Satisfacción	Mercadeo	100%	Se presentó el informe de la encuesta de satisfacción al cliente donde se analizaron 150 encuestas.
<b>Avance componente</b>					<b>70%</b>	

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
 Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
 Teléfono 6200400





**Biblioteca**  
DEPARTAMENTAL  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

## Componente No. 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	% Avance	Observación	
1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Divulgación de Datos Abiertos	Link de datos abiertos actualizado en la página web	Telemática	66%	Se encuentran publicados datos abiertos en el link de Transparencia de la página web institucional. Sin embargo, estos se encuentran sujetos a revisión y actualización.
	1.2	Publicación de la contratación pública	Actualización del link de contratación página web	Jurídico	66%	El enlace se encuentra a disposición en la página web de la entidad, sin embargo está sujeto a actualización de la información contractual de la entidad.
	1.3	Fortalecer el Grupo de Amigos de la Biblioteca - GAB	Actividades de participación	Dirección Técnica	0%	Se gestionó con la Biblioteca Nacional la asesoría para el manejo del GAB en la entidad, por lo cual en el mes de septiembre se tendrá la visita del tutor asignado y posteriormente se definirá el plan de trabajo.  Se realizó la visita del tutor asignado por parte de la Biblioteca Nacional y se recibió la respectiva asesoría. Actualmente está pendiente la definición del plan de trabajo.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a peticiones y solicitudes	Informe mensual y semestral seguimiento de PQRSD's	Mercadeo/Control Interno	100%	Se realiza cada mes el informe de seguimiento a PQRSD. Así mismo, ya se realizó el informe Semestral por parte de Control Interno.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



13



Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	% Avance	Observación	
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Adoptar las Tablas de Retención Documental	TRD aprobadas y socializadas	Gestión Administrativa	0%	Pendiente.
	3.2	Realizar transferencias documentales al archivo central	Cumplimiento del cronograma	Gestión Administrativa	66%	Se cumple con las transferencias documentales al archivo central
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar diagnóstico y propuesta sobre cumplimiento de accesibilidad	Documento diagnóstico	Gestión Administrativa/ Telemática	0%	Pendiente.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Normalización de la Ventanilla Única	Aplicativo ventanilla única en funcionamiento	Gestión Administrativa	0%	Pendiente.
<b>Avance componente</b>				<b>37%</b>		

## CONCLUSIONES:

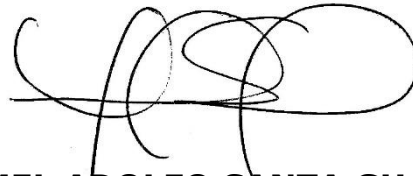
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para la vigencia 2022, presenta hasta el segundo cuatrimestre del presente año un cumplimiento promedio del 57% en sus 5 componentes. Este porcentaje promedio definitivo se debe a la calificación obtenida en los componentes de Gestión del Riesgo (25%), y mecanismos para la transparencia y el acceso a la Información (37%).

Se recomienda a la entidad intensificar, revisar y hacer seguimiento oportuno al cumplimiento de las acciones planteadas para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, con el fin

de mejorar el porcentaje de avance y cumplimiento en el tercer y último seguimiento cuatrimestral del año.

Se reitera la importancia del autocontrol por parte de los procesos responsables de las acciones definidas en el Plan para garantizar avances significativos.

Atentamente,



**YAMEL ADOLFO SANTA GUAYARA**  
Director de Control Interno

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400

