



INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PERIODO:

SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022

Realizado por:

YAMEL ADOLFO SANTA GUAYARA
Director de Control Interno

ENERO 2023

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
Septiembre a diciembre 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 tercer 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:

COMPONENTE	% de Cumplimiento
GESTION DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	80%
RACIONALIZACION DE TRAMITES	90%
RENDICION DE CUENTAS	100%
ATENCION AL CIUDADANO	89%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	68%
Cumplimiento promedio al 31 de agosto del 2022	85%

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	100%	La entidad cuenta con una nueva Política de Administración del Riesgo.
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo ajustada.	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	100%	El proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo de la entidad socializó en el mes de abril la nueva Política de Administración del Riesgo.
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	100%	En el mes de Diciembre del 2022, el proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo de la entidad, socializó los nuevos Mapas de Riesgos.
	3.2	Publicar en página web el mapa de riesgos de corrupción	Publicación en WEB Institucional	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	100%	Mapas de Riesgos se encuentran publicados en la página web de la entidad.

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	100%	En el mes de Diciembre del 2022, el proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo y Talento Humano de la entidad, socializó los nuevos Mapas de Riesgos.
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 a los nuevos Mapas de Riesgos.
	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 a los nuevos Mapas de Riesgos.
	4.3	Seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Control Interno	100%	Se realizó el seguimiento al primer semestre del año 2022. 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.
Avance del Componente				80%		

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 SUI en la vigencia 2018	Implementar trámite en línea	Desarrollo de Colecciones	80%	<p>Actualmente, la Biblioteca Nacional dispuso de una plataforma en línea para la consulta y descarga virtual del certificado de depósito legal.</p> <p>Sin embargo, el trámite es parcialmente virtual, toda vez que el autor del libro debe entregar los ejemplares en físico a la entidad o enviarlo a través de correo certificado.</p> <p>Se recomienda para la vigencia 2023, en el componente de Racionalización de Trámites de la entidad, modificar la meta del mismo, toda vez que, por la naturaleza del trámite, no es posible su implementación en línea en un 100%.</p> <p>Así mismo, el proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo, deberá evaluar la pertinencia del trámite en la entidad, teniendo en cuenta que este trámite se está llevando a cabo mediante una plataforma de la Biblioteca Nacional.</p>

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 SUIE en la vigencia 2018	Estandarización del trámite u otros procedimientos administrativos	Servicios Bibliotecarios y de Consulta	100%	<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 se ha 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 electrónico 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>
Avance del Componente				90%	

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	100%	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

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	
	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	100%	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	100%	La comunicación a través de redes es permanente con los usuarios. Adicional, mensualmente el área de

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
					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	100%	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.
Avance componente				100%	

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	50%	El proceso de Mercadeo de la entidad, en el mes de diciembre del 2022 presento la propuesta del modelo de operación de Atención al Ciudadano. Pendiente de revisión y aprobación por el Comité de Gestión y Desempeño.

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

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	
	3.2	Gestionar plataforma chat web atención al usuario	Implementación chat	Mercadeo /Telemática	100%	Con la implementación de la nueva página web, se dispuso el servicio de ChatBot al usuario, el cual da respuestas automáticas a preguntas frecuentes y direcciona al área encargada en caso de ser necesario.
	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	100%	El proceso Jurídico actualizo el normograma de la entidad y se encuentra colgado en la página web de la entidad.

bibliovalle.gov.co

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



11



Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
	4.2	Mantener la política de tratamiento de datos personales	Capacitar al personal sobre ley de tratamiento de datos personales	Todos los procesos	66%	En el mes de diciembre del 2022, el proceso Jurídico presentó la Política de Tratamiento de datos personales actualizado. No se ha realizado la socialización de la misma.
			Revisión de la política de tratamiento de datos personales y actualización en caso de ser pertinente	Jurídica	100%	En el mes de diciembre del 2022, el proceso Jurídico presentó la Política de Tratamiento de datos personales actualizado. No se ha realizado la socialización de la misma.
			Definir y socializar el manejo y custodia de bases de datos de la entidad	Jurídica/Telemática/Mercadeo	66%	En el mes de diciembre del 2022, el proceso Jurídico presentó la Política de Tratamiento de datos personales actualizado. No se ha realizado la socialización y aplicación de la misma.
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.

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
	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.
Avance componente				89%		

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	100%	El enlace se encuentra a disposición en la página web de la entidad, con la información actualizada hasta la vigencia del 2022.
	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



Biblioteca
DEPARTAMENTAL

Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	% Avance	Observación	
					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.
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Adoptar las Tablas de Retención Documental	TRD aprobadas y socializadas	Gestión Administrativa	80%	En el mes de noviembre del 2022, la dirección Administrativa de la entidad, presento las TRD al consejo departamental de archivo de la Gobernación del Valle del Cauca. Aún se encuentra pendiente la aprobación del consejo departamental de archivo.
	3.2	Realizar transferencias documentales al archivo central	Cumplimiento del cronograma	Gestión Administrativa	100%	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	100%	La entidad en el mes de diciembre del 2022, realiza la implementación del nuevo portal web, en el cual se da cumplimiento a todos los parámetros de accesibilidad, como lo ordena ITA (Resolución 1519 del 2020 con sus anexos).
5. Monitoreo del Acceso a la	5.1	Normalización de la	Aplicativo ventanilla	Gestión Administrativa	0%	Pendiente.

bibliovalle.gov.co

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



14



Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	% Avance	Observación
Información Pública	Ventanilla Única	única en funcionamiento			
Avance componente				68%	

CONCLUSIONES:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para la vigencia 2022, presenta hasta el tercer cuatrimestre del presente año un cumplimiento promedio del 80% en sus 5 componentes. Este porcentaje promedio definitivo se debe a la calificación obtenida en los componentes de Gestión del Riesgo (80%), y mecanismos para la transparencia y el acceso a la Información (68%).

En la vigencia 2022, el proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo, en acompañamiento con todos los líderes de los diferentes procesos de la entidad, realizaron la actualización de la política de Administración del Riesgo y Mapas de Riesgo de acuerdo a la normatividad vigente. Se recomienda para la vigencia 2023, realizar el seguimiento oportuno al cumplimiento de las actividades de mitigación del riesgo, estableciendo una periodicidad para dicho control y llevando registro de las veces que se materialice el riesgo.

En el componente de racionalización de trámites, para el trámite de Certificado de Depósito Legal para la conservación y preservación de ejemplares, es necesario modificar la meta o acción a implementar, toda vez que, por la naturaleza del trámite, no es posible su implementación en línea en su totalidad. Así mismo, el proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo, deberá evaluar la pertinencia del trámite en la entidad, teniendo en cuenta que este se está llevando a cabo mediante una plataforma de la Biblioteca Nacional.

Para el componente de Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, es importante que se intensifiquen las gestiones para lograr el cumplimiento de todas las actividades en la vigencia 2023, teniendo en

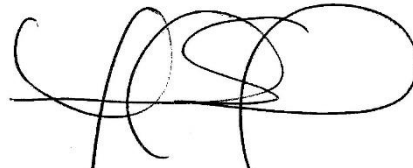
bibliovalle.gov.co

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



cuenta que, actividades como: “Fortalecer el Grupo de Amigos de la Biblioteca – GAB” y “Normalización de la Ventanilla Única”, no tuvieron avances en la vigencia 2022. Como consecuencia, este componente es el que presenta menor grado de cumplimiento respecto a los otros componentes del PAAC. Se recomienda revisar la pertinencia de las acciones que serán planteadas para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023.

Atentamente,



YAMEL ADOLFO SANTA GUAYARA
Director de Control Interno

bibliovalle.gov.co

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

