



INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PERIODO:

MAYO A AGOSTO DEL 2023

Realizado por:

YAMEL ADOLFO SANTA GUAYARA
Director de Control Interno

SEPTIEMBRE 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
Mayo a agosto del 2023

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 segundo cuatrimestre de 2023.

El Plan evaluado fue aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante resolución No. 231.23.01.032 del 30 de enero del 2023 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 | 72% |
| RACIONALIZACION DE TRAMITES | 66% |
| RENDICION DE CUENTAS | 66% |
| ATENCION AL CIUDADANO | 71% |
| TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | 56% |
| Cumplimiento promedio al 30 de abril del 2023 | 66% |

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 desde la vigencia 2022. |
| | 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 | 50% | Se realizó el seguimiento al primer semestre del año 2023. |
| 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 | 66% | Se realiza el primer seguimiento del año del Plan Anticorrupción, correspondiente a los meses de enero a abril del 2023. |
| Avance del Componente | | | | 72% | | |

bibliovalle.gov.co

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



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 | Automatización parcial | Desarrollo de Colecciones | 66% | Actualmente, la Biblioteca Nacional dispuso de una plataforma en línea para la consulta y descarga virtual del certificado de depósito legal. 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. |
| Préstamo Bibliotecario | Inscrito SUIIT en la vigencia 2018 | Estandarización del trámite u otros procedimientos administrativos | Servicios Bibliotecarios y de Consulta | 66% | 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. Para facilidad y seguimiento del usuario, se le comunica vía correo electrónico la aprobación para préstamo externo de material bibliográfico. |

| | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | <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 | | | | 66% | |

Componente No. 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividad | Meta o Producto | Responsable | % Avance | Observación | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-----------|
| 1. Informar avances de resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible. | 1.1 | Actualizar la caracterización de los grupos de valor de Función Pública con nuevas variables | Base de datos actualizada de grupos de interés. | Dirección Técnica / Mercadeo | 0% | Pendiente |
| | | | Informe de caracterización de usuarios del Llave del Saber | Servicios Bibliotecarios / Mercadeo | 0% | Pendiente |

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 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 1.2 | 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. |
| | 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. Desarrollar escenarios de 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% | Realizada el jueves 30 de marzo del 2023. |
| | 2.2 | Evaluar la rendición de cuentas | Aplicación de encuesta en evento de rendición de cuentas | Comunicaciones | 100% | Se realizaron encuestas de satisfacción a los asistentes |
| | 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 comunicaciones de la entidad, realiza |

| Subcomponente | Actividad | Meta o Producto | Responsable | % Avance | Observación | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | un informe del comportamiento de las redes sociales. | |
| | 2.4 | 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. |
| 3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora. | 3.1 | Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas | Informe de evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas | Control Interno | 100% | Se realizó informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas |
| Avance componente | | | | 66% | | |

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 |

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 | 0% | Pendiente |
| 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



| 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 y enlace en la página web principal. | 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% | 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



| 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 | 100% | En el mes de diciembre del 2022, el proceso Jurídico presentó la Política de Tratamiento de datos personales actualizado al igual que realizó la capacitación al personal de la entidad. |
| | | | 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. |
| | | | Definir y socializar el manejo y custodia de bases de datos de la entidad | Jurídica/Telemática/Mercadeo | 66% | El proceso Jurídico presentó la Política de Tratamiento de datos personales actualizado. Pendiente definir el procedimiento de custodia y manejo de las bases de datos. |
| 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% | Encuesta actualizada y aplicada formato electrónico a través de un formulario Google institucional, encuesta telefónica y en formato físico, que fue distribuido en los diferentes espacios de |

| Subcomponente | Actividad | Meta o Producto | Responsable | % Avance | Observación | |
|--------------------------|-----------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | la Biblioteca durante los meses de mayo y junio de 2023. | |
| | 5.2 | Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario | Informe Semestral de Resultados Encuesta de Satisfacción | Mercadeo | 50% | En el mes de agosto del 2023, el proceso de Mercadeo presento el informe de la encuesta de satisfacción del usuario, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023. |
| Avance componente | | | | 71% | | |

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 o 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 en la | Jurídico | 66% | El enlace se encuentra a disposición en la página web de la entidad, con la información actualizada hasta la vigencia del 2022. |

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 | |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | página web | | | | |
| | 1.3 | Fortalecer el Grupo de Amigos de la Biblioteca - GAB | Conformar el Grupo de Amigos de la Biblioteca Voluntarios - GAB | Dirección Técnica / Mercadeo / Jurídico / Planeación | 0% | Pendiente |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Dar respuesta a peticiones y solicitudes | Informe mensual y semestral seguimiento de PQRSD's | Mercadeo/Control Interno | 66% | Se realiza cada mes el informe de seguimiento a PQRSD. |
| 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Adoptar las Tablas de Retención Documental | TRD aprobadas y socializadas | Gestión Administrativa | 80% | 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 | 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 | 100% | La entidad realiza la implementación del nuevo portal web, en el cual se da cumplimiento a todos los parámetros de accesibilidad, como lo ordena ITA (Resolución |

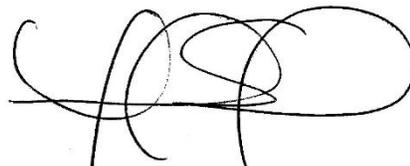
| Subcomponente | Actividad | Meta o producto | Responsable | % Avance | Observación | |
|---------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------|
| | | | | | 1519 del 2020 con sus anexos). | |
| 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Normalización de la Ventanilla Única | Aplicativo de ventanilla única en funcionamiento | Gestión Administrativa | 0% | Pendiente. |
| Avance componente | | | | 56% | | |

CONCLUSIONES:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para la vigencia 2023, presenta hasta el segundo cuatrimestre del presente año un cumplimiento promedio del 66% en sus 5 componentes. El porcentaje de cumplimiento obtenido hasta la fecha, es óptimo teniendo en cuenta que falta un seguimiento por realizar en el mes de enero del 2024.

Se recomienda a los procesos involucrados revisar aquellas metas que a la fecha presentan 0% de cumplimiento, con el fin que, intensificar las acciones a realizar para que en el seguimiento final, que se realizará en enero del 2024, puedan obtener una buena calificación

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

