



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

PERIODO:

SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL 2023

Realizado por:

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

ENERO 2024

**[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**  
**Septiembre a diciembre 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 tercer 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:

<b>COMPONENTE</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
GESTION DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	100%
RACIONALIZACION DE TRAMITES	100%
RENDICION DE CUENTAS	100%
ATENCION AL CIUDADANO	83%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	73%
<b>Cumplimiento promedio al 30 de abril del 2023</b>	<b>91%</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	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	100%	El proceso de Planeación y mejoramiento continuo realizó el seguimiento al Mapa de Riesgo de la entidad al 31 de diciembre del 2023.
	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	100%	El proceso de Planeación y mejoramiento continuo realizó el seguimiento al Mapa de Riesgo de la entidad al 31 de diciembre del 2023.
	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 segundo 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	100%	Se realizó el tercer seguimiento del año del Plan Anticorrupción, correspondiente a los meses de septiembre a diciembre del 2023.
<b>Avance del Componente</b>				<b>100%</b>		

## Componente No. 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			% de avance	Observación
	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar		
<b>Certificado de Depósito Legal para la conservación y preservación de ejemplares</b>	Inscrito SUI en la vigencia 2018	Automatización parcial	Desarrollo de Colecciones	100%	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.
<b>Préstamo Bibliotecario</b>	Inscrito SUI en la vigencia 2018	Estandarización del trámite u otros procedimientos administrativos	Servicios Bibliotecarios y de Consulta	100%	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 o negación para préstamo externo de material bibliográfico.

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

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



					<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>100%</b>	

### Componente No. 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
<b>1. Informar avances de resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.</b>	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%	El proceso de Mercadeo y la Dirección Técnica actualizaron la base de datos de los grupos de interés de la entidad con fecha a 18 de diciembre del 2023.
			Informe de caracterización de usuarios Llave del Saber	Servicios Bibliotecarios / Mercadeo	100%	El proceso de Mercadeo y la Dirección Técnica realizaron el informe de caracterización de usuarios de acuerdo a la información de la Llave del Saber en el mes de octubre del 2023, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023.

[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	
	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.
	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.
<b>2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>	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	100%	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.
<b>3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.</b>	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
<b>Avance componente</b>				<b>100%</b>		

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

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	% Avance	Observación	
<b>1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano</b>	1.1	Definir el modelo de operación de la oficina de Atención al Ciudadano	Modelo aprobado	Mercadeo	50%	El proceso de Mercadeo presentado en el mes de diciembre del 2023 presentó el modelo de operación de la oficina de Atención al Ciudadano. Pendiente de su aprobación o comentarios.

[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
<b>2. Fortalecimiento del talento humano al servicio ciudadano</b>	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	50%	En atención y cumplimiento del PIC, el proceso de Talento Humano junto con el SENA, brindaron al personal de la entidad el curso de atención al ciudadano el cual no se completó, debido a la poca participación del personal. Se alcanzaron a realizar 5 sesiones.
<b>3. Gestión de relacionamiento con el ciudadano</b>	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.

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.
<b>4. Conocimiento al servicio del ciudadano</b>	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](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	
	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.
<b>5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana</b>	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.
<b>Avance componente</b>				<b>83%</b>		

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

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	% Avance	Observación	
<b>1. Lineamientos Transparencia Activa</b>	1.1	Divulgación de Datos Abiertos	Link de datos abiertos actualizado o en la página web	Telemática	100%	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	100%	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](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	
		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
<b>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Dar respuesta a peticiones y solicitudes	Informe mensual y semestral seguimiento de PQRSD's	Mercadeo/Control Interno	100%	El proceso de Mercadeo de la entidad cumplió con la elaboración del informe mensual de seguimiento a las PQRSD. De igual manera la Dirección de Control Interno realizó los seguimientos semestrales.
<b>3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</b>	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	100%	Se cumple con las transferencias documentales al archivo central

[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	
<b>4. Criterio diferencial de accesibilidad</b>	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 1519 del 2020 con sus anexos).
<b>5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Normalización de la Ventanilla Única	Aplicativo de ventanilla única en funcionamiento	Gestión Administrativa	0%	No se logro avance.
<b>Avance componente</b>				<b>73%</b>		

## CONCLUSIONES:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para la vigencia 2023, presenta hasta el tercer cuatrimestre del presente año un cumplimiento promedio del 91% en sus 5 componentes.

La presente evaluación refleja en la entidad un éxito notable en los componentes de Gestión del Riesgo, Racionalización de Trámites y Rendición de Cuentas. La ejecución de todas las actividades planificadas al 100% en estos ámbitos demuestra un compromiso efectivo para fortalecer la integridad y la eficiencia operativa.

A pesar de los logros mencionados, se identificaron desafíos u oportunidades de mejora en los componentes de Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información. La no conformación del "Grupo de Amigos de la Biblioteca" (GAB) y no tener aprobado del Modelo de Operación de la Oficina de Atención al Ciudadano indican áreas de oportunidad para mejorar la interacción con la comunidad y la eficacia en la atención a los usuarios.

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

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

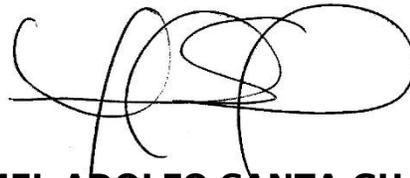


La no implementación de un sistema o aplicativo de ventanilla única representa un obstáculo significativo para el componente de Atención al Ciudadano. Este aspecto es crucial para agilizar los procesos y mejorar la experiencia del usuario, y su falta puede afectar la percepción de transparencia y eficacia en la gestión institucional.

La participación ciudadana es esencial para fortalecer la legitimidad y la efectividad de las instituciones. La conformación del "Grupo de Amigos de la Biblioteca" no solo promoverá la interacción con la comunidad, sino que también podría contribuir a generar un mayor apoyo y compromiso ciudadano con los objetivos de la biblioteca.

Los desafíos encontrados en esta evaluación sugieren la necesidad de una planificación estratégica más robusta para futuras implementaciones. Es crucial anticipar obstáculos potenciales y diseñar estrategias efectivas para superarlos, garantizando así el éxito integral de los componentes del Plan Anticorrupción.

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

