

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

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**

**Aprobado mediante resolución N° 231.23.01.029 del 30 de enero de 2024**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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	5
2. Componente Racionalización de Trámites	6
3. Componente Rendición de Cuentas	7
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	8
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	9

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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 2024, 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. Actualización y alimentación permanente del Link "Transparencia y Acceso a la Información" en la página web institucional.
5. Ejecución de actividades y proyectos en pro de la inclusión y acceso a personas en situación de discapacidad.
6. Incremento de la interacción con los usuarios a través de las redes sociales.

Para esta vigencia 2024, como meta principal, la entidad requiere actualizar y fortalecer el componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, siendo este vital para la participación e interacción con los usuarios de la entidad. Así mismo, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, al ser una entidad de orden misional y de alto impacto en la comunidad, las acciones y actividades propuestas para el componente de Atención al Ciudadano, están encaminadas a optimizar los canales de comunicación con nuestros usuarios, apoyados por el componente de Racionalización de Trámites.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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.

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

## 1. Componente Gestión del Riesgo – Mapa Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>1. Política de Administración de Riesgos</b>	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	30/06/2024
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo ajustada.	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/06/2024
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Identificar los Riesgos de Corrupción y Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos actualizados	Líderes de Proceso / Mejoramiento Continuo	30/06/2024
<b>3. Consulta y divulgación</b>	3.1	Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción al Interior de los procesos	Jornada de Socialización	Líderes de Proceso	30/06/2024
	3.2	Publicar en página web el mapa de riesgos de corrupción	Publicación en WEB Institucional	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/06/2024
	3.3	Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción en las jornadas de inducción y reinducción	Registro de reunión o mecanismo de socialización	Talento Humano	30/11/2024
<b>4. Monitoreo y Revisión</b>	4.1	Realizar Monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción por parte de los procesos	Formato de Revisión y Monitoreo trimestral	Líderes de Proceso	30/03/2024 30/06/2024 30/09/2024 31/12/2024
	4.2	Realizar monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción	Reporte de Avance al Comité Institucional de Gestión y Desempeño trimestral	Proceso de Planeación y Mejoramiento Continuo	30/03/2024 30/06/2024 30/09/2024 31/12/2024
	4.3	Seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Control Interno	31/12/2024

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

Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
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	30/09/2024

## 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 SUIIT en la vigencia 2018	Automatización parcial.	Ahorro de tiempo y desplazamiento	Tecnológica	Optimización de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Desarrollo de Colecciones
<u>T63254</u>	Préstamo Bibliotecario	Inscrito SUIIT en la vigencia 2018	Estandarización del trámite u otros procedimientos administrativos.	Ahorro de tiempo y desplazamiento	Administrativa	Optimización de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Servicios Bibliotecarios y Consulta

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

### 3. Componente Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
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 grupos de interés.	Dirección Técnica / Mercadeo	Permanente 31/12/2024
			Informe de caracterización de usuarios Llave del Saber	Servicios Bibliotecarios / Mercadeo	Permanente 31/12/2024
	1.2	Actualizar la información institucional en la página web	Link de transparencia y acceso a la información actualizado	Todos los procesos	Permanente 31/12/2024
	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 31/12/2024
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	31/12/2024
	2.2	Evaluar la rendición de cuentas	Aplicación de encuesta en evento de rendición de cuentas	Comunicaciones	31/12/2024
	2.3	Mantener comunicación en doble vía con los ciudadanos	Interacción en Redes Sociales	Comunicaciones	Permanente 31/12/2024
	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	31/12/2024
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	31/12/2024

#### 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<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	31/12/2024
	2.1	Sensibilizar a los funcionarios y contratistas en la importancia de la atención y servicio al ciudadano	1 Jornada de sensibilización	Servicios Bibliotecarios / G. de Talento Humano	Semestral 31/12/2024
<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	31/12/2024
	3.2	Gestionar plataforma chat web atención al usuario	Implementación chat	Mercadeo /Telemática	31/12/2024
	3.3	Estructurar el Servicio de Información Local	Documento Servicio de Información Local y enlace en la página web principal.	Dirección Técnica	30/09/2024
<b>4. Conocimiento al servicio del ciudadano</b>	4.1	Mantener actualizado el Normograma	Normograma actualizado	Todos los procesos / Jurídico	Permanente 31/12/2024
	4.2	Mantener la política de tratamiento de datos personales	Capacitar al personal sobre ley de tratamiento de datos personales	Todos los procesos	31/12/2024
			Revisión de la política de tratamiento de datos personales y actualización en caso de ser pertinente	Jurídica	
			Definir y socializar el manejo y custodia de bases de datos de la entidad	Jurídica/Telemática/Mercadeo	
5.1	Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios	Revisión Encuesta de satisfacción.	Mercadeo	28/02/2024	

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

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
	5.2	Aplicar encuesta de satisfacción al usuario	Informe Semestral de Resultados Encuesta de Satisfacción	Mercadeo	Semestral 31/12/2024

## 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>1. Lineamientos Transparencia Activa</b>	1.1	Divulgación de Datos Abiertos	Link de datos abiertos actualizado en la página web	Telemática	31/12/2024
	1.2	Publicación de la contratación pública	Actualización del link de contratación en la página web	Jurídico	Permanente 31/12/2024
	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	Permanente 31/12/2024
<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	31/12/2024
<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	30/12/2024
	3.2	Realizar transferencias documentales al archivo central	Cumplimiento del cronograma	Gestión Administrativa	31/12/2024
<b>4. Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Realizar diagnóstico y propuesta sobre cumplimiento de accesibilidad	Documento diagnóstico	Gestión Administrativa/Telemática	Permanente 31/12/2024
<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	31/12/2024