

 Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016	DOCUMENTO	SPE400.2-FT-GSIC-01
		VERSION	1
		FECHA	26/01/2016

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	
1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE LA CORRUPCION Y ACCIONES	Implementar acciones que blinden a la entidad contra actividades de fraude y corrupción	Actualizar el mapa de riesgo de los procesos de acuerdo con los resultados de la mitigación de los riesgos (2015) institucionales e identificar los riesgos de corrupción, conforme a la política de la administración de riesgo de la BPP (Resolución 172-2014)	Dirección General, Secretaria General, Subdirectoras y los líderes de los procesos del modelo de operación de la BPP. Jefe de Control Interno	Febrero 15 de 2016	
		Seguimiento y control a las acciones para el manejo y mitigación de los riesgos institucionales y de corrupción conforme a la política de la administración de riesgos de la BPP.	Responsables de cada proceso de la BPP para crear la cultura del autocontrol. Dirección General Secretaria General y Subdirecciones de la BPP	Trimestral	
		Elaborar y presentar informe de la valoración de los riesgos de los procesos y de corrupción	Lideres de los procesos del modelo de operación de BPP	Trimestral	
	Construir e implementar una cultura de anticorrupción	Fortalecer temas de Buen Gobierno: ética, valor y transparencia por medio de capacitaciones a los servidores públicos.	Profesional de Talento Humano, Comité de Capacitación y Bienestar, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer semestre	
		Sensibilizar a los líderes de los procesos sobre la administración de los riesgos en la BPP	Subdirección de Planeación y Desarrollo Institucional	Semestral	
		Establecer inducción y reinducción Institucional a los servidores públicos	Profesional Talento Humano	Primer semestre Al ingreso de los servidores públicas de la BPP.	
		Socializar Ley 734 de 2002; Manual de Contratación y Reglamento Interno.	Secretaria General, Comité de Capacitación y Bienestar, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral	
	Control y Seguimiento	Hacer seguimiento y control de la aplicación del primer componente.	Control Interno	Según Plan de Acción de la Oficina de Control Interno	
	2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Edificación, revisión y ajuste de Tramites	Mantener actualizada la información en la plataforma SUIT	Subdirección de Información y Cultura. Apropiación y Desarrollo de las TIC	Cuando se requiera
			Actualizar el Inventario de trámites y servicios de los procesos del modelo de operación	Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaria General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral
Seguimiento al proceso de automatización de los trámites			Proceso de Comunicación y Mercadeo	Trimestral	

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Establecer mecanismos de comunicación y socialización para la estrategia anti trámites	Capacitar a los líderes de los procesos de la entidad en la estrategia anti trámites de la Biblioteca	Profesional de Talento Humano, Comité de Capacitación y Bienestar, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer semestre
		Socializar los trámites con los servidores públicos	Comité de Capacitación y Bienestar. Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral
	Desarrollar y mantener los sistemas de información y de comunicación para la difusión de los trámites institucionales	Determinar, identificar y definir una herramienta de tecnología de información y comunicación (software) para automatizar los tramites de los procesos administrativos y financieros	Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaria General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral
		Fortalecer e Integrar los mecanismos que permitan una presencia digital de los servicios bibliotecarios y documentales a los ciudadanos.	Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaria General, Proceso de Comunicación y Mercadeo, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral
		Ingresar los tramites de los procesos administrativos y financieros a la Plataforma destinada para ello y por última alojarla en el sitio web de la BPP	Subdirección Administrativa y Financiera. Proceso de Comunicación y Mercadeo	Segundo Semestre
	Control y seguimiento	Hacer seguimiento y control de la aplicación del segundo componente.	Control Interno	Según Plan de Acción de la Oficina de Control Interno
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Programación Institucional para la elaboración de Informe de Rendición de Cuentas	Formular la política y estrategias de Rendición de Cuentas Institucional	Dirección General, Comité Técnico, Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaria General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer Semestre
		Implementar la política y estrategias de rendición de cuentas institucional		Segundo Semestre
		Revisar y Aprobar informe de gestión y resultados de la planeación por procesos según el modelo de operación.	Dirección General, Comité Técnico de la BPP	Trimestral
		Desarrollar aplicativo en sitio web con acceso a herramientas que propicien la participación antes, durante y después del ejercicio de rendición.	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Segundo Semestre
	Promoción de la participación	Elaborar plan de acción para la difusión y divulgación de la Rendición de cuentas	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral
		Organizar mesas de trabajo para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Dirección General, Secretaria General, Procesos de Comunicación y Mercadeo	Segundo semestre

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Audiencia pública de la Rendición de Cuentas	Desarrollar la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Dirección General, Secretaría General, Procesos de Comunicación y Mercadeo	Cuarto Trimestre
		Llevar a cabo la Rendición de Cuentas, según la definición de estrategia.	Dirección General, Secretaría General, Procesos de Comunicación y Mercadeo	Diciembre de 2016
	Socializar y Comunicar el Informe de Rendición de Cuentas	Publicación de informe en página web de la Entidad.	Procesos de Comunicación y Mercadeo	Diciembre de 2016
	Evaluación de la Audiencia Pública	Dejar registro de la información obtenida en la rendición de cuentas.	Secretaría General, Procesos de Comunicación y Mercadeo	Diciembre de 2016
		Elaborar memoria resumen y conclusiones de la rendición de cuentas	Secretaría General	Diciembre de 2016
		Divulgación de información resultado de la Rendición de cuentas	Dirección General, Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaría General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Diciembre de 2016
	Retroalimentación en la Gestión Institucional	Hacer planes de mejoramiento y ajustar la planeación para la siguiente vigencia fiscal	Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaría General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Diciembre de 2016
Control y seguimiento	Hacer seguimiento y control de la aplicación del tercer componente	Control Interno	Según Plan de Acción de la Oficina de Control Interno	
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Desarrollo Institucional para el servicio ciudadano	Actualizar, definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Biblioteca	Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaría General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer Semestre
		Revisión, ajuste y publicación del procedimiento para atender peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normativa.	Subdirección SIC, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer trimestre
		Revisar y actualizar a disposición de la ciudadanía en un lugar visible y virtual información actualizada sobre: Derechos y Deberes de los usuarios y medios para garantizarlos.	Secretaría General, Subdirección SIC, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer semestre
		Identificar necesidades, intereses y expectativas del ciudadano en relación con servicios que presta la entidad.	Secretaría General, Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaría General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Trimestral

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Fortalecer el proceso de seguimiento, atención y respuesta oportuna a las PQR	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la entidad.	Subdirección SIC, Procesos Difusión de la información y de Comunicación y Mercadeo	Semestral
		Monitorear y hacer seguimiento a la utilización del Link que actualmente tiene el sitio Web de la BPP, para que los usuarios manifiesten sus quejas, reclamos y sugerencias y usos de los buzones de quejas (comunicate con nosotros), para realizar las mejoras necesarias	Dirección General, Secretaria General, Subdirección SIC, Procesos Difusión de la información y de Comunicación y Mercadeo	Semanalmente
	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Profesional de Talento Humano, Comité de Capacitación y Bienestar, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Semestral
		Socializar y establecer acciones de mejoramiento con cada una de las dependencias comprometidas en las quejas, reclamos y peticiones realizadas por los usuarios a través del buzón virtual y del buzón ubicado en la Sección de Circulación y Prestamos	Dirección General, Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaria General, Proceso de Comunicación y Mercadeo, Profesional de Talento Humano	Trimestral
	Comunidad Informada	Hacer control y seguimiento a la Oportuna respuesta de los requerimientos del ciudadano, mediante el registro de las radicaciones efectuadas en la entidad, Ley 594 de 2000 (Gestión de Documental)	Proceso de Gestión Documental	Trimestral. De acuerdo con la naturaleza del requerimiento
		Hacer difusión en los medios de comunicación escritos, virtuales, presenciales, radiales, Boletín y televisión de la programación que la Biblioteca Publica Piloto ofrece a la comunidad de manera oportuna	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Diario, Semanal y mensual
	Implementación de estrategias de comunicación de los servicios, y herramientas de Gestión de la BPP	Mantener actualizada la información Institucional, con el fin de orientar de forma oportuna a los públicos de la BPP.	Dirección General, Subdirecciones SAF, SIC, SPDI, Secretaria General, Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer semestre
		Publicar y mantener actualizados en el sitio Web, los informes conforme a lo estipulado en la estrategia de gobierno en línea	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Permanente

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Actividades de la estrategia de gobierno en línea	Establecer un plan de acción para la vigencia 2016 con base en el nuevo decreto Gobierno en Línea (2573 de Diciembre de 2014)	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer semestre
		Implementar en el sitio web la Sección "Transparencia y acceso a información pública" (Art. 12 y 13 Ley 1712 de 2014 y Art 4ª Decreto Reglamentario 103 de 2015)	Proceso de Comunicación y Mercadeo	Primer semestre
	Control y Seguimiento	Hacer seguimiento y control de la aplicación del cuarto componente	Control Interno	Según Plan de Acción de la Oficina de Control Interno