



CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
ENTIDAD:		CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA									
FECHA DE PUBLICACIÓN:		09/12/2019									
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	
					1	2	3				
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Divulgar la política de administración de riesgos del CNMH	1	Política de administración de riesgos divulgada.	X	X		01/02/2020	31/08/2020	Grupo de planeación
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización del mapa de riesgos de corrupción para los procesos del CNMH en el marco de un proceso participativo. Identificación de riesgos de corrupción, causas y consecuencias, valoración y revisión de la eficacia de los controles.	1	Mapa de riesgos de corrupción actualizado de acuerdo a la guía para administración de riesgos dada por el DAFP	X			31/08/2020	31/01/2021	Grupo de Planeación
	3. Consulta y Divulgación	3.1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción dentro del Centro Nacional de Memoria Histórica	1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción dentro del Centro Nacional de Memoria Histórica.	X			01/01/2020	31/01/2020	Grupo de Planeación
	3. Consulta y Divulgación	3.2	Divulgación de la actualización del mapa de riesgos de corrupción a través de la página web del CNMH, redes sociales y remitido a través de correo electrónico.	1	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en página web, redes sociales y a través de correo electrónico a los responsables de las actividades.	X			01/01/2020	31/01/2021	Grupo de Planeación - Estrategia de comunicaciones
	4. Monitoreo y Revisión	4.1	Generar alertas periódicas a los líderes de proceso, para el monitoreo y revisión de las actividades concernientes al mapa de riesgos de corrupción	3	Comunicaciones internas mediante correo electrónico, a los líderes de proceso	X	X	X	01/01/2020	30/03/2020 30/06/2020 30/09/2020	Grupo de planeación
	4. Monitoreo y Revisión	4.2	Realizar monitoreo y revisión a los controles y acciones establecidas en el mapa de riesgos de corrupción	3	Actas de reunión - tratando la temática de mapa de riesgos de corrupción	X	X	X	30/06/2020	30/11/2020	Todos los líderes de proceso
	5. Seguimiento	5.1	Consolidar la información de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención a Ciudadano del CNMH.	3	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	X	X	X	01/01/2020	15/05/2020 14/09/2020 16/01/2021	Oficina de Control Interno
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Racionalización de Trámites: Administrativo (optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite)	1.1	No es posible racionalizar más el procedimiento del Mecanismo no judicial de contribución de la verdad, ya que este cuenta con una etapa de notificación, el cual se rige bajo las disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, como lo estipula los artículos 65 y s.s. de la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, quienes nos dan los términos establecidos para la notificación de actos administrativos de carácter particular.  Por lo anterior, no es posible omitir pasos de notificación cuando la norma nos establece los tiempos, el orden y las formas de notificar.						N/A	N/A	N/A
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Desarrollo del informe de gestión de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019 en un lenguaje comprensible al ciudadano	1	Informe de la rendición de cuentas con un lenguaje comprensible		X			01/04/2020	15/06/2020	Grupo de Planeación
	1.2	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas 2020-2022	1	Estrategia de rendición de cuentas 2020-2022 (actualizada)	X				01/01/2020	31/05/2020	Grupo de Planeación
	1.3	Publicar los planes de acción de las Dependencias y Grupos de Trabajo del Centro Nacional de Memoria Histórica.	1	Publicación de Planes de Acción de la vigencia.	X				01/01/2020	31/01/2020	Grupo de Planeación
	1.4	Publicar los seguimientos realizados a los planes de acción Dependencias y Grupos de Trabajo del Centro Nacional de Memoria Histórica.	4	Publicar los seguimientos realizados a los planes de acción de la vigencia	X	X	X		01/01/2020	Mayo 2020, Agosto 2020, Noviembre 2020, Enero 2021	Grupo de Planeación

RENDICIÓN DE CUENTAS	2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2	Implementar las acciones de información y diálogo establecidas en la estrategia de rendición de cuentas 2020-2022	100%	Acciones realizadas, de acuerdo a la Estrategia de Rendición de cuentas	X	X	X	01/01/2020	31/12/2020	Grupo de Planeación Grupo de Comunicaciones
	2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones		Aplicar encuesta por canal virtual , para identificar los temas de interés a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas.	1	Encuesta realizada	X			01/01/2020	31/12/2020	Grupo de Planeación Grupo de Comunicaciones
	3. Responsabilidad		Ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas	1	Audiencia pública de rendición de cuentas		X		15/04/2020	30/06/2020	Grupo de Planeación
	3. Responsabilidad		Implementar la encuesta de percepción que permita medir la efectividad de la información suministrada por CNMH a la ciudadanía	1	Encuesta de percepción	X	X	X	01/01/2020	30/11/2020	Servicio al ciudadano
	4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	1	Informe de ejecución y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas desarrollado en el 2020			X	01/12/2020	30/12/2020	Grupo de Planeación
MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Presentar informes trimestrales a la alta dirección, que trate del servicio al ciudadano y acciones sugeridas para mejorarlo - Comité Institucional de Gestión y Desempeño)	2	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño con las sugerencias frente a la temática de servicio al ciudadano		X	X	02/01/2020	20/01/2021	Alta dirección CNMH y Profesional especializado de servicio al ciudadano
	1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.2	Actualizar la caracterización de usuarios del Centro Nacional de Memoria Histórica (PQRSD)	1	Matriz de caracterización de usuarios actualizada mensualmente (PQRSD)	X	X	X	01/01/2020	31/12/2020	Dirección administrativa y financiera- Profesional especializado(a) en servicio al ciudadano
	2. Fortalecimiento de los canales de atención		Crear un chat virtual que garantice el acceso a la información de la ciudadanía de manera rápida y oportuna	1	Chat virtual de atención al ciudadano el cual permitirá a los usuarios que visiten la página web del CNMH interactuar y resolver inquietudes en tiempo real con la oficina de Atención al Ciudadano		X		01/06/2020	30/07/2020	Estrategia de comunicaciones, Atención al Ciudadano y TIC
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Análisis las encuestas de satisfacción servicio al ciudadano (cualitativa y cuantitativamente)	1	Matriz de resultado del servicio prestado. (informe cualitativo y cuantitativo de satisfacción)		X		01/03/2020	31/12/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
	3. Talento humano	3.1	Realizar sensibilización a los servidores públicos sobre la responsabilidad frente a los derechos de los ciudadanos.	1	Sensibilización a los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos		X		01/06/2020	29/06/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
	3. Talento humano	3.2	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con mejoramiento del servicio al ciudadano y fortalecimiento de las competencias del personal que presta este servicio	1	Plan institucional de Capacitación actualizado con la temática correspondiente a mejoramiento del servicio al ciudadano	X			01/03/2020	30/03/2020	Dirección administrativa y financiera - Talento humano
	4. Normativo y procedimental	4.1	Realizar sensibilización acerca del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	1	Reglamento de PQRSD socializado al interior del CNMH.		X		01/06/2020	29/06/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
	4. Normativo y procedimental	4.2	Informes trimestrales de PQRSD	4	Informes trimestrales de PQRSD	X	X	X	01/01/2020	20/04/2020 20/07/2020 20/10/2020 20/01/2021	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

	4. Normativo y procedimental	4.3	Realizar sensibilización sobre la política de protección de datos personales	3	Política de protección de datos personales socializada. Lista de asistencia.	X	X	X	01/01/2020	30/04/2020 30/09/2020 31/12/2020	TICS - Dirección administrativa y financiera - Oficina asesora jurídica(Fuente FURAG actividad 2)
	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por el CNMH.	4	Resultados de las mediciones reflejados en los Informes trimestrales de PQRSD	X	X	X	01/01/2020	20/04/2020 20/07/2020 20/10/2020 20/01/2021	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
TRANSPARENCIA Y ACCESO Y LA INFORMACIÓN	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información publicada en el link de transparencia acorde con lo requerido en los artículos 9º, 10, 11 de la Ley 1712 de 2014 y por la estrategia de Gobierno en Línea.	2	Página web actualizada con la información requerida en los artículos 9º, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 y por la estrategia de Gobierno en Línea.	X	X	X	01/01/2020	29/06/2020 28/12/2020	Todos los líderes de proceso
	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Seguimiento a la actualización información publicada Ley 1712 de 2014 y gobierno en línea	2	Informe de seguimiento implementación Ley 1712- GEL		X	X	01/05/2020	Abril 30 de 2020 y Septiembre 30 de 2020	Control Interno
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Continuar con el seguimiento y control a las PQRSD entregadas, por competencia, a las diferentes direcciones de tal manera que se cumplan los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015.	100%	Matriz de seguimiento en Excel y el sistema de alertas en SAIA	X	X	X	PERMANENTE	Diario	Dirección Administrativa y Financiera- Servicio al Ciudadano - PQRSD
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	Continuar Informando sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	1	Revisión periódica de la publicación de información correspondiente a recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	X	X	X	PERMANENTE	Siempre que se genere una comunicación de respuesta a una PQRSD	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.3	Garantizar al ciudadano la disponibilidad de diferentes canales de información y opinión de acuerdo a lo planteado en el Decreto 1081 de 2015 (Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública: Personal, telefónico, correo físico, correo electrónico, formulario electrónico)	1	Divulgar en redes sociales los términos de El CNMH ha dispuesto diferentes canales de comunicación de cara a la Ley. - Mantenimiento de un horario de atención de 48 horas - Correo electrónico de PQRSD - Página web que está en constante monitoreo por los ingenieros externos (CEROK). - Plataforma de CEROK en mantenimiento constante - Ventanilla de radicación (Gestión Documental)	X	X	X	PERMANENTE	Diario	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar la documentación clasificada del Índice de Información Clasificada y Reservada. Deberá ser actualizada en la medida que se presenten cambios.	100%	Matrices Información Clasificada y Reservada del CNMH- publicadas en página web (link Transparencia) Según sea requerido.	X	X	X	01/01/2020	31/12/2020	TICS, Oficina Asesora Jurídica (Coordinan) Líderes de dependencia (Responsables de la actualización de la información)
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2	Revisar y actualizar (en caso de ser necesario) el esquema de publicación de información	1	Actualización del Esquema de publicación de información actualizado en el link dedicado a este fin dentro de la página web de la entidad - Según sea requerido por las áreas encargadas.	X	X	X	01/01/2020	30/06/2020	Estrategia de Comunicaciones
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.3	Actualizar el registro de inventario de activos de información del CNMH	1	Inventario de activos de información de la entidad actualizado en página web	X			01/01/2020	30/04/2020	TICS Dirección administrativa y financiera
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4	Reevaluar seguimiento a la implementación del PGD	1	Informe de la implementación= plan de acción mipg		X		01/01/2020	30/06/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar el atributo ALT para lectura de imágenes de la página web del CNMH que facilite la navegación de la población con discapacidad visual. Con este atributo, se dará una descripción de las fotos e imágenes contenidas en el sitio web.	1	Atributo ALT para describir imágenes y animaciones, implementado.	X	X	X	01/02/2020	31/12/2020	Estrategia de Comunicaciones	

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.2	Se llevará a cabo el módulo de Control de Contrastes de la página web del CNMH para hacerla más accesible y fluida, democratizando el acceso a sus contenidos a todos los públicos, en especial a aquellos con discapacidad visual.	1	Módulo de Control de contraste (claro/oscuro/escala de grises) implementado	X	X	X	01/02/2020	31/12/2020	Estrategia de Comunicaciones
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicar en la página web, el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes que se negó acceso a la información.	4	Ajuste a la matriz con inclusión de un campo dedicado a mostrar el número de solicitudes de acceso a la información que han sido negadas. Publicación de la matriz actualizada.	X	X	X	01/01/2020	20 de abril de 2020 20 de Julio de 2020 20 de Octubre de 2020 20 de Enero de 2021	Dirección Administrativa y Financiera -PQRS

Proyectado por Ricardo Córdoba Herrera

Grupo de planeación