



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021

ENTIDAD:		CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA									
FECHA DE PUBLICACIÓN		30/01/2021									
					CUATRIMESTRE-2021			VIGENCIA 2021			
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	1	2	3	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de Riesgos a través de los talleres de actualización del Mapa de riesgos del CNMH	1	Política de administración de riesgos socializada.	X	X		1/03/2021	30/05/2021	Grupo de planeación
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar capacitación de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción aplicado a 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.	4	Mapa de riesgos de corrupción construido y actualizado de acuerdo a la guía para administración de riesgos dada por el DAFP		X	X	31/08/2021	31/01/2022	Grupo de Planeación
	3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el mapa de riesgos de corrupción dentro del Centro Nacional de Memoria Histórica	1	Mapa de riesgos de corrupción socializado dentro del Centro Nacional de Memoria Histórica.	X			01/15/2021	31/01/2021	Grupo de Planeación
	3. Consulta y Divulgación	3.2	Divulgar 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	Mapa de riesgos de corrupción socializado en página web, redes sociales y a través de correo electrónico a los responsables de las actividades.	X			1/01/2021	31/01/2022	Grupo de Planeación - Estrategia de comunicaciones
	3. Consulta y Divulgación	3.3	Adelantar campaña de socialización de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción	2	Campañas de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción socializadas a través del correo electrónico institucional		X	X	1/05/2021	31/12/2021	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	1/01/2021	30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021	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	30/03/2021	30/11/2021	Todos los líderes de proceso
	4. Monitoreo y Revisión	4.3	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	100%	Invitación a mesa de trabajo mediante correo electrónico con el objetivo de realizar acompañamiento para la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones		X	X	30/05/2021	15/12/2021	Grupo de Planeación
	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	1/01/2021	14/05/2021 14/09/2021 17/01/2021	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 2021 en un lenguaje comprensible al ciudadano	1	Informe de la rendición de cuentas con un lenguaje comprensible		X		1/04/2021	15/06/2021	Grupo de Planeación	
	1.2	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas 2020-2022	1	Estrategia de rendición de cuentas 2020-2022 (actualizada)	X			1/01/2021	31/05/2021	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			1/01/2021	31/01/2021	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	1/01/2021	Mayo 2021, Agosto 2021, Noviembre 2021, Enero 2022	Grupo de Planeación	

RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.5	Dar cumplimiento a la Circular 100-006 de 2019 y de conformidad con la Ley 1757 de 2015, las entidades deben rendir cuentas sobre la gestión, inversión de recursos y acciones adelantadas para cumplir con el Acuerdo de Paz y con la política pública de paz con legalidad	1	Informe de rendición de cuentas sobre la gestión, inversión de recursos y acciones adelantadas para cumplir con el Acuerdo de Paz y con la política Pública de Paz con legalidad.	X			1/01/2021	30/03/2021	Grupo de Planeación	
	2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	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	1/01/2021	31/12/2021	Grupo de Planeación - Estrategia de Comunicaciones	
	2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2	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			1/01/2021	30/06/2021	Grupo de Planeación - Estrategia de Comunicaciones	
	3. Responsabilidad	3.1	Ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas	1	Audiencia pública de rendición de cuentas			X		15/04/2021	30/06/2021	Grupo de Planeación
	3. Responsabilidad	3.2	Implementar la encuesta de percepción que permita medir la efectividad de la información suministrada por CNMH a la ciudadanía	1	Encuesta de percepción interna, ciudadana, grupos de interés, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los resultados presentados en las acciones de rendición de cuentas.	X	X	X	1/01/2021	30/11/2021	Grupo de Planeación - Estrategia de Comunicaciones	
	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 2021			X	1/12/2021	30/12/2021	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 estratégicas para mejorarlo - Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la estrategia de servicio al ciudadano.	X			1/01/2021	31/03/2021	Alta dirección CNMH y Profesional especializado de Servicio al Ciudadano
2. Fortalecimiento de los canales de atención		2.1	Atender y fortalecer 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	X	X	PERMANENTE	Diario	Atención al Ciudadano, Estrategia de comunicaciones, TIC	
2. Fortalecimiento de los canales de atención		2.2	Gestionar alianzas para entrenamiento y/o recibir orientación para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. De acuerdo con la disponibilidad del CNMH ( Recursos Humanos, Físicos, Económicos).	1	Programación para gestionar el entrenamiento en lenguaje de señas en servidores públicos del CNMH			X	X	1/06/2021	31/12/2021	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
3. Talento humano		3.1	Realizar campañas informativas y de sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades	1	Sensibilización a los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y socialización del protocolo de servicio al ciudadano del CNMH	X			1/01/2021	31/03/2021	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano - Talento Humano	
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			1/01/2021	31/01/2021	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			1/01/2021	31/03/2021	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	
4. Normativo y procedimental		4.2	Actualizar Resolución de competencia de PQRSD y Procedimiento al interior de la entidad	1	Resolución y procedimiento actualizado	X			1/01/2021	31/03/2021	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora Jurídica	
4. Normativo y procedimental		4.3	Realizar sensibilización sobre la política de protección de datos personales	1	Política de protección de datos personales socializada. Lista de asistencia.	X			1/01/2021	31/03/2021	TICS - Dirección Administrativa y Financiera - Oficina Asesora Jurídica	
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	1/01/2021	20/04/2021 20/07/2021 20/10/2021 20/01/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	

TRANSPARENCIA Y ACCESO A 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	1/01/2021	29/06/2021 28/12/2021	Todos los líderes de proceso
	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Seguimiento a la actualización información publicada Ley 1712 de 2014	2	Informe de seguimiento implementación Ley 1712 de 2014		X	X	1/04/2021	Abril 30 de 2021 Septiembre 30 de 2021	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 de PQRSD y alertas del sistema SAIA	X	X	X	1/01/2021	31/12/2021	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. Divulgar en redes sociales los terminos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos y los recursos administrativos y judiciales para contestación por parte de los mismos.	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	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	1/01/2021	31/12/2021	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	1/01/2021	31/12/2021	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		1/01/2021	30/06/2021	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	X		1/01/2021	30/06/2021	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 mipp	X	X	X	1/01/2021	31/12/2021	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	1/02/2021	31/12/2021	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	1/02/2021	31/12/2021	Estrategia de Comunicaciones	

	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe cualitativo, matriz PQRSD y caracterización de usuario trimestrales de PQRSD que refleje: (Actualizar la caracterización de usuarios del Centro Nacional de Memoria Histórica (PQRS), Análisis de las encuestas de satisfacción al ciudadano (cualitativa y cuantitativa), Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. , 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	Informes trimestrales de PQRSD refleja: Matriz de caracterización de usuarios actualizada mensualmente (PQRS), Matriz de resultado del servicio prestado. (Informe cualitativo y cuantitativo de satisfacción), Indicadores establecidos que permiten medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, 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.	X	X	X	1/01/2021	20/04/2021 20/07/2021 20/10/2021 20/01/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
INICIATIVAS ADICIONALES	6. Talento humano	6.1	Implementar acciones de Integridad articuladas con la caja de herramientas ofrecidas por Función Pública, con el fin de que se conozcan y se apropien para mejorar la vocación del servicio en los servidores públicos del CNMH	1	Informe final de balance de las actividades realizadas	X	X	X	1/01/2021	31/12/2021	Dirección administrativa y financiera - Talento humano