



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										SEGUIMIENTOS		
ENTIDAD:		CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA										
FECHA DE PUBLICACIÓN		09/12/2019										
CUATRIMESTRE										SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	BALANCE FINAL Y COMENTARIOS DE LOS RESPONSABLES	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO.
					1	2	3					
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración de Riesgos	1,1	1	Política de administración de riesgos divulgada.	X	X		01/02/2020	31/08/2020	Grupo de planeación	CUMPLIDA	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1	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	CUMPLIDA	
	3. Consulta y Divulgación	3,1	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	CUMPLIDA	
	3. Consulta y Divulgación	3,2	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	CUMPLIDA	
	4. Monitoreo y Revisión	4,1	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	CUMPLIDA	
	4. Monitoreo y Revisión	4,2	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	CUMPLIDA	
	5. Seguimiento	5,1	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	CUMPLIDA	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1.1	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			
	1.1	1	Informe de la rendición de cuentas con un lenguaje comprensible		X		01/04/2020	15/06/2020	Grupo de Planeación	CUMPLIDA		

		CUATRIMESTRE							SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020				
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	1	2	3	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	BALANCE FINAL Y COMENTARIOS DE LOS RESPONSABLES	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO.	
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	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	CUMPLIDA	
	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	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	CUMPLIDA	
	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	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	CUMPLIDA	
	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	CUMPLIDA	
	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	CUMPLIDA	
	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	CUMPLIDA	
	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	CUMPLIDA	
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	Carolina Queruz, Asesora de Planeación, remite correo electrónico de fecha 12 de enero de 2021, en donde adjunta documento de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas en el CNMH.	Se adelantó la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas en cada uno de los ítems: acciones de información diálogo y responsabilidad. El informe se publicó en la página web y puede ser consultado en el siguiente link: https://centrodehistoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/Evaluacion-de-la-Ejecucion-de-la-Estrategia-de-Rendicion-de-Cuentas-Vigencia-2020.pdf . Esta acción se considera cumplida en su totalidad.	
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	CUMPLIDA		
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	CUMPLIDA		
2. Fortalecimiento de los canales de atención	1.3	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	Juana Fuentes, profesional de Servicio al Ciudadano, remite correo electrónico de fecha 12 de enero de 2021, informando avances y adjuntando soportes de funcionamiento del chat virtual de servicio al ciudadano.	Se verificaron los soportes que dan cuenta del funcionamiento del chat virtual de Servicio al Ciudadano. Según registros proporcionados, el chat se encuentra en funcionamiento desde el mes de octubre de 2020 y a 31 de diciembre de 2020 se registraron 150 conversaciones con usuarios. Se cuenta con un reglamento interno del chat y con una parametrización para la aplicación práctica del reglamento de uso. Se aportaron también evidencias con capturas de pantalla de las conversaciones con los usuarios y las respuestas dadas al mismo. De acuerdo con lo anterior esta acción se considera cumplida en su totalidad.	

		CUATRIMESTRE							SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020			
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	1	2	3	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	BALANCE FINAL Y COMENTARIOS DE LOS RESPONSABLES	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO.
MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	1	Análisis de encuestas de satisfacción servicio al ciudadano (cualitativa y cuantitativa)		X		01/03/2020	31/12/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	CUMPLIDA	
	3. Talento humano	3.1	1	Realizar sensibilización a los servidores públicos sobre la responsabilidad frente a los derechos de los ciudadanos.		X		01/06/2020	29/06/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	CUMPLIDA	
	3. Talento humano	3.2	1	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	X			01/03/2020	30/03/2020	Dirección administrativa y financiera - Talento humano	CUMPLIDA	
	4. Normativo y procedimental	4.1	1	Realizar sensibilización acerca del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		X		01/06/2020	29/06/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	CUMPLIDA	
	4. Normativo y procedimental	4.2	4	Informes trimestrales de PQRS	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	CUMPLIDA	
	4. Normativo y procedimental	4.3	3	Realizar sensibilización sobre la política de protección de datos personales	X	X	X	01/01/2020	30/04/2020 30/09/2020 31/12/2020	TICS - Dirección administrativa y financiera - Oficina asesora jurídica(Fuente actividad 2)	CUMPLIDA	
	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	4	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por el CNMH.	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	CUMPLIDA	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	2	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.	X	X	X	01/01/2020	29/06/2020 28/12/2020	Todos los líderes de proceso	CUMPLIDA		
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	2	Seguimiento a la actualización información publicada Ley 1712 de 2014 y gobierno en línea		X	X	01/05/2020	Abril 30 de 2020 y Septiembre 30 de 2020	Control Interno	CUMPLIDA		
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	100%	Continuar con el seguimiento y control a las PQRS entregadas, por competencia, a las diferentes direcciones de tal manera que se cumplan los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015.	X	X	X	PERMANENTE	Diario	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano - PQRS	Acción de ejecución permanente		
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	1	Continuar informando sobre los 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 términos de	X	X	X	PERMANENTE	Siempre que se genere una comunicación de respuesta a una PQRS	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	Acción de ejecución permanente		

		CUATRIMESTRE								SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	1	2	3	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	BALANCE FINAL Y COMENTARIOS DE LOS RESPONSABLES	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO.
TRANSPARENCIA Y ACCESO Y LA INFORMACIÓN	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.3	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	PERMANENTE	Diario	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	Acción de ejecución permanente	
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	100%	Métricas 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 (Coordinar) Líderes de dependencia (Responsables de la actualización de la información)	Juana Fuentes, profesional de Gestión Documental, remite correo electrónico de fecha 12 de enero de 2021, informando avances y adjuntando soportes de los avances de esta actividad.	Se verificaron listados proporcionados en dos matrices excel, los cuales contienen el registro de información actualizada de la documentación que posee en CNMH concordante con la Tabla de Retención Documental vigente. Se cuenta con la información que se encuentra en el Archivo de Gestión y también en el Archivo Central. Se aportaron correos electrónicos con la remisión de esta información para la revisión de la Oficina Jurídica. De acuerdo con la información aportada, se puede dar por cumplida esta acción toda vez que el trabajo de actualización se realizó y una vez la Oficina Jurídica concluya con la revisión, se tendrá listo el insumo para proceder a realizar los cambios y actualizaciones que procedan para la publicación en la página web del CNMH del registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada.
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.3	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	CUMPLIDA	
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4	1	Informe de la implementación- plan de acción mipg		X		01/01/2020	30/06/2020	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	CUMPLIDA	
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	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.	X	X	X	01/02/2020	31/12/2020	Estrategia de Comunicaciones	CUMPLIDA	
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.2	1	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.	X	X	X	01/02/2020	31/12/2020	Estrategia de Comunicaciones	CUMPLIDA		
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	4	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.	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 - PQRSD	CUMPLIDA	