

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022															
	ENTIDAD:	CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA														
	FECHA DE PUBLICACIÓN	31/01/2022														

	3. Responsabilidad	3.1	Ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas	1	Audiencia pública de rendición de cuentas		X			15/04/2022	30/06/2022	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		01/01/2022	30/11/2022	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 2022			X		01/12/2022	30/12/2022	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				01/01/2022	31/03/2022	Alta dirección CNMH y Profesional especializado de Servicio al Ciudadano	Se remitió comunicación a la Dirección general según radicado 202204046003237-3 en la cual se envió el informe trimestral de atención de PQRS	Actividad cumplida	
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Atender el chat virtual que garantiza 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	Se adjunta matriz de seguimiento de las atenciones a ciudadanos por medio del chat virtual, con corte al 31 de marzo de 2022.	Actividad cumplida
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Facilitar la atención de personas con discapacidad de acuerdo con los protocolos vigentes del CNMH disponibles en la página Web de la entidad	1	Reporte de la atención a personas con discapacidad	X	X	X		01/01/2022	31/12/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	En el primer trimestre de la vigencia actual no se han atendido personas con algún tipo de discapacidad, sin embargo asistimos a talleres con el INCI para la implementación de criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual. Adjuntamos certificaciones de participación.	Actividad cumplida	
	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				01/01/2022	31/03/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano - Talento Humano	Se llevaron a cabo dos (2) capacitaciones durante el primer trimestre de la vigencia 2022, dirigidas hacia la socialización del Reglamento de competencias en materia de atención al ciudadano, donde se incluyó sensibilización sobre el Protocolo de Servicio al Ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica, impartido por el equipo de Gestión Documental. Se anexa el Protocolo de Servicio al Ciudadano CNMH, así como la caracterización del proceso del mismo y la Resolución 039 del 2021, "Por la cual se actualiza el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH" Los demás soportes son aportados por la Dependencia de Gestión Documental - Servicio al Ciudadano.	Se verificó el cumplimiento de esta actividad.	
	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				01/01/2022	31/01/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Talento humano	Se incluyó dentro del Plan de Capacitación del CNMH, temáticas relacionadas al mejoramiento del servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de encuesta aplicada a los servidores públicos de la entidad a inicios del año, y en los cuales se reflejó la necesidad y aspiraciones formativas de interés para los funcionarios, así como la formulación y actualización de la política del servicio al ciudadano. Se anexa Plan institucional de capacitación - PIC 2022 y la Política del Servicio al Ciudadano.	Actividad cumplida	
	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				01/01/2022	31/03/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	En el primer trimestre de la vigencia actual se realizaron dos capacitaciones dirigidas a los servidores públicos y contratistas de la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección para la Construcción de Memoria Histórica, abordando entre otros temas, el protocolo de servicio al ciudadano	Actividad cumplida	
	4. Normativo y procedimental	4.2	Realizar sensibilización sobre la política de protección de datos personales	1	Política de protección de datos personales socializada. Lista de asistencia.		x			01/01/2022	30/06/2022	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		01/01/2022	20/04/2022 20/07/2022 20/10/2022 20/01/2023	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	Se presentó el resultado de las mediciones realizadas en el primer trimestre de la vigencia actual, mediante el Informe de PQRSD	Actividad cumplida para el primer trimestre de 2022.	
	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		01/01/2022	29/06/2022 28/12/2022	Todos los líderes de proceso	Se actualizó la página web en la cual fueron cargados los inventarios documentales vigencias 2020 y 2021 dispuestos en el siguiente link <a href="https://centrodehistoriahistorica.gov.co/inventario-documental/">https://centrodehistoriahistorica.gov.co/inventario-documental/</a>	Actividad cumplida	
	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		01/04/2022	2 mayo de 2022 30 Septiembre de 2022	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 la 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		01/01/2022	31/12/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano - PQRSD	Se mantiene el seguimiento y control a las PQRSD entregadas a las dependencias. Así como la emisión de alertas.	Se verificó el cumplimiento de la actividad para el primer trimestre de 2022.		
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	Actualizar la información de link Mecanismos para la Atención al Ciudadano, para garantizar que el ciudadano conozca los canales de atención electrónica, virtual y de recepción de solicitudes, así como el correcto funcionamiento de los mismos.	1	Mantener actualizado la información de link Mecanismos para la Atención al Ciudadano, de forma permanente en concordancia con el procedimiento institucional.	X	X	X		01/01/2022	31/12/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	La página web se encuentra actualizada de acuerdo con el menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía en el link se cargó el informe trimestral de PQRS <a href="https://centrodehistoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Atencion-al-Ciudadano-Enero-Marzo-2022.pdf">https://centrodehistoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Atencion-al-Ciudadano-Enero-Marzo-2022.pdf</a>	Se verificó el cumplimiento de la actividad para el primer trimestre de 2022.		
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.3	Garantizar al ciudadano la disponibilidad de diferentes canales de información y opción de acuerdo a lo planteado en el Decreto 1081 de 2015 (Medios sólidos 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 40 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		01/01/2022	31/12/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	Se dispuso el horario de atención de 40 horas, la habilitación permanente del correo electrónico de PQRSD, así como la celebración de contrato con el proveedor CEROK para el mantenimiento de la plataforma SAIA. Se habilitó la ventanilla de radicación presencial en el horario de 8:00 AM a 3:00 PM de Lunes a Viernes.	Se verificó el cumplimiento de la actividad para el primer trimestre de 2022.		

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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	01/01/2022	31/12/2022	Actualizan y elaboran la matriz: Responsables de la información. Entregan matriz actualizada Responsables de la información mediante Comunicación Interna (SAIA) a la DdFy. Apoyo: Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental. Consolida TIC. Publica Estrategia de Comunicaciones. Asesora: Oficina Jurídica frente a consultas puntuales que avistan sobre el tema		
	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		01/01/2022	30/06/2022	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		01/01/2022	30/06/2022	TICS Dirección administrativa y financiera		
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4	Realizar seguimiento a la implementación del PGD	1	Informe de la implementación- plan de acción mipg	X	X	X	01/01/2022	31/12/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental	Dentro de las actividades que se vienen realizando en el marco de implementación del actual PGD se encuentran : 1. Transferencias documentales se anexan actas 2. Cronograma de transferencias: 2022 se adjunta 3. Gestión de ocuentros electrónicos en SAIA se anexa soportes 4. Implementación del plan de conservación se anexa soporte 5. Capacitaciones en maejo basico de SAIA 6. capacitaciones conformación de expedientes electrónicos en SAIA S e adjuntan evidencias. 7. Dentro del plan de organización documental se adjuntan evidencias de procesamiento de archivos de gestión y transferencias primarias 8. Actualización de instrumentos archivísticos - evidencias del proceso de convalidación de la TRD	Se verificó el cumplimiento de la actividad para el primer trimestre de 2022.
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Continuar con la implementación del 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	Continuidad con la implementación del Atributo ALT para describir imágenes y animaciones	X	X	X	01/02/2022	31/12/2022	Estrategia de Comunicaciones		
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.2	Ajustar el módulo de Control de contrastes para que la página web permita veto desde monitores de mayor y menor resolución". Se adjunta evidencia del cumplimiento constante de la misma.	1	Módulo de Control de contraste (claro/oscuro/escala de grises/ajustado (cuando aplica)	X	X	X	01/02/2022	31/12/2022	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), Analizar las encuestas de satisfacción servicio al ciudadano (cualitativa y cuantitativamente). 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, 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	01/01/2022	20/04/2022 20/07/2022 20/10/2022 20/01/2023	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano	Se elaboró primer informe trimestral de PQRSD de los meses de enero, febrero y marzo en donde se 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.	Actividad cumplida para el primer trimestre de 2022.	
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	01/01/2022	31/12/2022	Dirección Administrativa y Financiera - Talento Humano	Se anexa el informe del primer cuatrimestre sobre el balance de las acciones de Integridad articuladas con la caja de herramientas ofrecidas por Función Pública, las cuales se complementan con la actividades implementadas por el Centro Nacional de Memoria Histórica, a través de su propia caja de herramientas para los servidores públicos.	Actividad cumplida para el primer trimestre de 2022.

Consolidado: Grupo de Planeación - Luz Dery Patricia Pardo Muñoz