

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022                             |  |                                      |      |  |   |   |   |                 |                       |  |  |
|---|--|--------------------------------------|------|--|---|---|---|-----------------|-----------------------|--|--|
|  |  | CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA |      |  |   |   |   |                 |                       |  |  |
| ENTIDAD:  |  | CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA |      |  |   |   |   |                 |                       |  |  |
| FECHA DE PUBLICACIÓN  |  | 31/01/2022                           |      |  |   |   |   |                 |                       |  |  |
| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES                          | META | PRODUCTO   | CUATRIMESTRE  |   |   | VIGENCIA - 2022 |                       |  |  |
|   |  |                                      |      |  | 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                                  | 1    | 1  | Política de administración de riesgos socializada.  | X | X |                 | 01/04/2022            | 30/06/2022   | Grupo de planeación  |
|   | 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción  | 2.1                                  | 3    | 3  | Mapa de riesgos de corrupción construido y actualizado de acuerdo a la guía para administración de riesgos dada por el DAFP   |   | X | X               | 31/08/2022            | 31/01/2023   | Grupo de Planeación  |
|   | 3. Consulta y Divulgación  | 3.1                                  | 1    | 1  | Mapa de riesgos de corrupción socializado dentro del Centro Nacional de Memoria Histórica.  | X |   |                 | 01/15/2022            | 31/01/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 3. Consulta y Divulgación  | 3.2                                  | 1    | 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 |   |                 | 01/01/2022            | 31/01/2022   | Grupo de Planeación - Estrategia de comunicaciones                       |
|   | 3. Consulta y Divulgación  | 3.3                                  | 2    | 2  | Campañas de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción socializadas a través del correo electrónico institucional  |   | X | X               | 01/05/2022            | 31/12/2022   | Grupo de Planeación - Estrategia de Comunicaciones                       |
|   | 4. Monitoreo y Revisión  | 4.1                                  | 3    | 3  | Comunicaciones internas mediante correo electrónico, a los líderes de proceso   | X | X | X               | 01/01/2022            | 30/03/2022<br>30/06/2022<br>30/09/2022             | Grupo de Planeación  |
|   | 4. Monitoreo y Revisión  | 4.2                                  | 3    | 3  | Actas de reunión -tratando la temática de mapa de riesgos de corrupción   | X | X | X               | 30/03/2022            | 30/11/2022   | Todos los líderes de proceso   |
|   | 4. Monitoreo y Revisión  | 4.3                                  | 100% | 100%   | Acompañamiento en mesas de trabajo a los líderes de proceso o su equipo en la aplicación de metodología y lineamientos establecidos por el DAFP - "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas", cuando se detecten observaciones y/o desviaciones en el control, previamente diseñado por los líderes de proceso en el Mapa de Riesgos de Corrupción, con el fin de atender las recomendaciones realizadas por Control Interno en el "Informe de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción". (Cuando sea requerido por líder de proceso)   |   | X | X               | 30/05/2022            | 15/12/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 5. Seguimiento   | 5.1                                  | 3    | 3  | Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del CNMH.   | X | X | X               | 01/01/2022            | 13/05/2022<br>14/09/2022<br>16/01/2023             | 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 y así como también, para esta etapa se ha implementado la herramienta de estampado cronológico.<br><br>Por lo anterior, no es posible omitir pasos de notificación cuando la norma nos establezca los tiempos, el orden y las formas de notificar. |   |   |                 | N/A                   | N/A  | N/A  |
| RENDICIÓN DE CUENTAS  | 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible   | 1.1                                  | 1    | 1  | Informe de la rendición de cuentas con un lenguaje comprensible vigencia 2021   |   | X |                 | 04/01/2022            | 15/06/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible   | 1.2                                  | 1    | 1  | Estrategia de rendición de cuentas 2022   | X |   |                 | 01/01/2022            | 31/05/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible   | 1.3                                  | 1    | 1  | Publicación de Planes de acción de las Dependencias y Grupos de Trabajo del Centro Nacional de Memoria Histórica.   | X |   |                 | 01/01/2022            | 31/01/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible   | 1.4                                  | 4    | 4  | Publicar los seguimientos realizados a los planes de acción Dependencias y Grupos de Trabajo del Centro Nacional de Memoria Histórica.  | X | X | X               | 01/01/2022            | Mayo 2022, Agosto 2022, Noviembre 2022, Enero 2023 | Grupo de Planeación  |
|   | 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible   | 1.5                                  | 1    | 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 |   |                 | 01/01/2022            | 30/03/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones   | 2.1                                  | 100% | 100%   | Acciones realizadas, de acuerdo a la Estrategia de Rendición de cuentas   | X | X | X               | 01/01/2022            | 31/12/2022   | Grupo de Planeación - Estrategia de Comunicaciones                       |
|   | 2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones   | 2.2                                  | 1    | 1  | Encuesta realizada  | X |   |                 | 01/01/2022            | 30/06/2022   | Grupo de Planeación - Estrategia de Comunicaciones                       |
|   | 3. Responsabilidad   | 3.1                                  | 1    | 1  | Audiencia pública de rendición de cuentas   |   | X |                 | 15/04/2022            | 30/06/2022   | Grupo de Planeación  |
|   | 3. Responsabilidad   | 3.2                                  | 1    | 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  | 1                                    | 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                                  | 2    | 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 |
|   | 2. Fortalecimiento de los canales de atención  | 2.1                                  | 1    | 1  | Chat virtual de atención al ciudadano el cual permitirá a los usuarios que visitan la página web del CNMH interactuar y resolver inquietudes en tiempo real con la oficina de Atención al Ciudadano   | X | X | X               | PERMANENTE            | Dialo  | Atención al Ciudadano  |
|   | 2. Fortalecimiento de los canales de atención  | 2.2                                  | 1    | 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            |
|   | 3. Talento humano  | 3.1                                  | 1    | 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 - Talento Humano                   |
|   | 3. Talento humano  | 3.2                                  | 1    | 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                   |

|   |   |     |  |      |   |   |   |   |            |  |   |                 |
|---|---|-----|--|------|---|---|---|---|------------|--|---|-----------------|
|   | 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   |                 |
|   | 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<br>20/07/2022<br>20/10/2022<br>20/01/2023 | 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 | 01/01/2022 | 29/06/2022<br>28/12/2022                             | 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          | 01/04/2022   | 2 mayo de 2022<br>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 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 | 01/01/2022 | 31/12/2022   | Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano - PQRSD   |                 |
|   | 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   |                 |
|   | 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.<br>- Mantenimiento de un horario de atención de 40 horas<br>- Correo electrónico de PQRSD<br>- Página web que está en constante monitoreo por los ingenieros externos (CEROK).<br>- Plataforma de CEROK en mantenimiento constante<br>- Ventanilla de radicación (Gestión Documental)   | X | X | X | 01/01/2022 | 31/12/2022   | 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 | 01/01/2022 | 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 DAF. Apoya Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental. Consolida TIC. Publica Estrategia de Comunicaciones. Asesora: Oficina Jurídica frente a consultas puntuales que existan 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  |                 |
|   | 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 contraseñas para que la página web permita verlo desde monitores de mayor y menor resolución". Se adjunta evidencia del cumplimiento constante de la misma.  | 1    | Módulo de Control de contraseñas (claro/oscuro/escala de grises/ajustado (cuando aplique)   | 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 (PQRSO). 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. 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 PQRSO refleja: Matriz de caracterización de usuarios actualizada mensualmente (PQRSO). 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<br>20/07/2022<br>20/10/2022<br>20/01/2023 | 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 | 01/01/2022 | 31/12/2022   | Dirección Administrativa y Financiera - Talento Humano  |                 |

Consolidado: Grupo de Planeación - Luz Dany Patricia Pardo Muñoz