



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2023

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA		CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA									
ENTIDAD:		CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA									
FECHA DE PUBLICACIÓN		19/12/2022		CUATRIMESTRE			VIGENCIA - 2023				
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		01/04/2023	30/06/2023	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.	3	Mapa de riesgos de corrupción construido y actualizado de acuerdo a la guía para administración de riesgos dada por el DAFP		X	X	31/08/2023	31/01/2024	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			01/15/2023	31/01/2023	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 y remitido a través de correo electrónico.	1	Mapa de riesgos de corrupción socializado en página web y a través de correo electrónico a los responsables de las actividades.	X			01/01/2023	31/01/2023	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	01/05/2023	31/12/2023	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	01/01/2023	30/03/2023 30/06/2023 30/09/2023	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	30/03/2023	30/11/2023	Todos los líderes de proceso
	4. Monitoreo y Revisión	4.3	Acompañar en mesas de trabajo a los líderes de proceso o su equipo de trabajo 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)	100%	Acompañamiento en mesas de trabajo a los líderes de proceso o su equipo en la aplicación de metodología y lineamientos establecidos por DAFP, cuando se detecten observaciones y/o desviaciones en el control, 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	30/05/2023	15/12/2023	Grupo de Planeación
	5. Seguimiento	5.1	Seguimiento para evaluar la elaboración, publicación y monitoreo a la gestión del riesgo del CNMH y realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados en la Matriz de Riesgos de Corrupción.	3	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano -tomando como insumo el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	X	X	X	01/01/2023	15/05/2023 14/09/2023 16/01/2024	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. 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

RENDICIÓN DE CUENTAS	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 2022 en un lenguaje comprensible al ciudadano	1	Informe de la rendición de cuentas con un lenguaje comprensible vigencia 2022		X		02/01/2023	30/06/2023	Grupo de Planeación
	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.2	Actualizar la estrategia de rendición de cuentas 2023 dando cumplimiento a lo establecido en la circular externa 100-020 de 2021 y al Manual Unico de Rendición de Cuentas (MURC).	1	Estrategia de rendición de cuentas 2023	X			01/01/2023	31/05/2023	Grupo de Planeación
	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			01/01/2023	31/01/2023	Grupo de Planeación
	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	01/01/2023	Mayo 2023, Agosto 2023, Noviembre 2023, Enero 2024	Grupo de Planeación
	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			01/01/2023	31/03/2023	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 2023	100%	Acciones realizadas, de acuerdo a la Estrategia de Rendición de cuentas	X	X	X	01/01/2023	31/12/2023	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			01/01/2023	30/06/2023	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		15/04/2023	30/06/2023	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	01/01/2023	30/11/2023	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 2023			X	01/12/2023	30/12/2023	Grupo de Planeación
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.2	Realizar seguimiento a la formulación, implementación y actividades realizadas en la Estrategia de Rendición de Cuentas del CNMH.	3	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano (seguimiento Estrategia de Rendición de Cuentas del CNMH)	X	X	X	01/01/2023	15/05/2023 14/09/2023 16/01/2024	Oficina de Control Interno	
MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	1. Estructura Administrativa y Direccional 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	Comunicación Interna Dirigida al Director(a) General del CNMH acompañada del Informe Trimestral PQRS	X	X	X	01/01/2023	20/04/2023 20/07/2023 20/10/2023 20/01/2024	Profesional especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Atender el chat virtual que garantice el acceso a la información de la ciudadanía de manera rápida y oportuna	1	Matriz de control atención chat virtual	X	X	X	PERMANENTE	Diario	Profesional especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
	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	Matriz de caracterización de usuarios (anexo informe trimestral PQRS)	X	X	X	01/01/2023	20/04/2023 20/07/2023 20/10/2023 20/01/2024	Profesional especializado de Gestión Documental y 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	Soporte de asistencia y material de apoyo Sensibilización Google Class Room	X			01/01/2023	31/03/2023	Profesional especializado de Gestión Documental y 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			01/01/2023	31/04/2023	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	Sensibilización Google Class Room	X			01/01/2023	31/03/2023	Profesional especializado de Gestión Documental y 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		01/01/2023	30/06/2023	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 PQRS	X	X	X	01/01/2023	20/04/2023 20/07/2023 20/10/2023 20/01/2024	Profesional especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
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	01/01/2023	29/06/2023 28/12/2023	Todos los líderes de proceso
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	2	Informe de seguimiento implementación Ley 1712 de 2014	X	X	X	01/01/2023	29/06/2023 28/12/2023	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	01/01/2023	31/12/2023	Profesional especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
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	Remisión al Link denominado "Mecanismos para la Atención al Ciudadano" dispuesto en la página web del CNMH con la información actualizada de manera permanente	X	X	X	01/01/2023	31/12/2023	Profesional especializado de Gestión Documental y 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	Matriz de control atención chat virtual Matriz de caracterización de usuarios (anexo informe trimestral PQRS) Matriz de seguimiento PQRSD y alertas por correo electrónico y/o enviadas de manera automática por medio de SAIA Matriz de Control de Radicación de Gestión Documental	X	X	X	01/01/2023	31/12/2023	Dirección Administrativa y Financiera - Gestión Documental y Servicio al Ciudadano

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	01/01/2023	31/12/2023	Actualizan y elaboran la matriz: Responsables de la información Entregan matriz actualizada Responsables de la información mediante Comunicación Interna (SAIA) a la DAyF. 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		01/01/2023	30/06/2023	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	01/12/2023	31/12/2023	Profesional especializado de gestión de TIC
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4	Realizar seguimiento a la implementación del Plan de Gestión Documental	1	Matriz de seguimiento MIPG	X	X	X	01/01/2023	31/12/2023	Profesional especializado de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
	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	01/02/2023	31/12/2023	Estrategia de Comunicaciones
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe cualitativo, matriz PORSD y caracterización de usuario trimestrales de PORSD que refleje: (Actualizar la caracterización de usuarios del Centro Nacional de Memoria Histórica (PQRSD), 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 PORSD refleja: Matriz de caracterización de usuarios actualizada mensualmente (PORSD), 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	30/03/2023	20/04/2023 20/07/2023 20/10/2023 20/01/2024	Profesional especializado de Gestión Documental y 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 programadas de pedagogía, gestión o seguimiento a los Conflictos de Intereses y Código de Integridad, como charlas, capacitaciones, talleres, campañas vía correo electrónico, cursos y sus certificados, entre otros.	X	X	X	01/01/2023	31/12/2023	Dirección Administrativa y Financiera - Talento Humano

Consolidado: Grupo de Planeación - Luz Dary Patricia Pardo Muñoz