



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2024

ENTIDAD:		CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA										
FECHA DE PUBLICACIÓN		28/12/2023										
							CUATRIMESTRE			VIGENCIA - 2024		
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		1/04/2024	30/06/2024	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.	2	Mapa de riesgos de corrupción construido y actualizado de acuerdo a la guía para administración de riesgos dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).		X	X	1/09/2024	31/01/2024	Grupo de Planeación	
	3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el mapa de riesgos de corrupción al interior del Centro Nacional de Memoria Histórica.	1	Mapa de riesgos de corrupción socializado al interior del Centro Nacional de Memoria Histórica.	X			1/01/2024	31/01/2024	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 remitirlo 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			1/01/2024	31/01/2024	Grupo de Planeación - Estrategia de comunicaciones	
	3. Consulta y Divulgación	3.3	Socializar campañas sobre conceptos y controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción.	2	Campañas socializadas a los responsables de las actividades planteadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción, a través del correo electrónico institucional a los responsables de las actividades		x	x	1/05/2024	31/12/2024	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	Alertas periódicas remitidas a través de comunicaciones internas mediante correo electrónico a los líderes de proceso.	X	X	X	1/01/2024	30/03/2024 30/06/2024 30/09/2024	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 sobre la temática de mapa de riesgos de corrupción.	X	X	X	30/03/2024	30/11/2024	Todos los líderes de proceso	
	4. Monitoreo y Revisión	4.3	Acompañar en mesas de trabajo a los líderes de proceso o sus equipos 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 sus equipos 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	30/05/2024	15/12/2024	Grupo de Planeación	
	5. Seguimiento	5.1	Evaluar la elaboración, publicación, monitoreo a la gestión del riesgo del CNMH y 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	1/01/2024	16/05/2024 13/09/2024 16/01/2025	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	Realizar el informe de gestión de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023 en un lenguaje comprensible al ciudadano	1	Informe de la Estrategia de Rendición de Cuentas con un lenguaje comprensible vigencia 2023.		X		02/01/2024	30/06/2024	Grupo de Planeación
	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.2	Actualizar la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024 dando cumplimiento a lo establecido en la circular externa 100-020 de 2021 y al Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC).	1	Estrategia de Rendición de Cuentas 2024 actualizada.	X			1/01/2024	31/05/2024	Grupo de Planeación
	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.3	Publicar el Plan de Acción Institucional del Centro Nacional de Memoria Histórica.	1	Publicación del Plan de Acción Institucional 2024.	X			1/01/2024	31/01/2024	Grupo de Planeación
	1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.4	Publicar los seguimientos realizados a las metas e indicadores de las dependencias y equipos de trabajo en el Plan de Acción Institucional del Centro Nacional de Memoria Histórica.	4	Publicar los seguimientos trimestrales realizados al Plan de Acción Institucional de la vigencia.	X	X	X	1/01/2024	Mayo 2024, Agosto 2024, Noviembre 2024, Enero 2025	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			1/01/2024	31/03/2024	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 2024.	100%	Acciones realizadas, de acuerdo a la Estrategia de Rendición de cuentas.	X	X	X	1/01/2024	31/12/2024	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			1/01/2024	30/06/2024	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 realizada.		X		15/04/2024	30/06/2024	Grupo de Planeación
	3. Responsabilidad	3.2	Implementar la encuesta de percepción que permita medir la efectividad de la información suministrada por el CNMH a la ciudadanía.	1	Encuesta de percepción al interior del CNMH, ciudadanía y 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	1/01/2024	30/11/2024	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 2024.			X	1/12/2024	30/12/2024	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	1/01/2024	16/05/2024 13/09/2024 16/01/2025	Control Interno	
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	Comunicación Interna dirigida al Director(a) General del CNMH acompañada del Informe Trimestral PQRSD.	X	X	X	01/01/2024	20/04/2024 20/07/2024 20/10/2024 20/01/2025	Dirección Administrativa y Financiera (DAYF) - 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	DAYF - 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 PQRSD).	X	X	X	01/01/2024	20/04/2024 20/07/2024 20/10/2024 20/01/2025	DAYF - 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			1/02/2024	31/03/2024	DAYF - 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			01/02/2024	30/04/2024	DAyF - 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			1/02/2024	31/03/2024	DAyF - 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		1/02/2024	30/06/2024	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	01/01/2024	20/04/2024 20/07/2024 20/10/2024 20/01/2025	DAyF - 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	1/01/2024	29/06/2024 28/12/2024	Todos los líderes de proceso
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Realizar 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	1/09/2024	31/10/2024	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	01/01/2024	31/12/2024	DayF - 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	1/01/2024	31/12/2024	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	1/01/2024	31/12/2024	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	1/01/2024	31/12/2024	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 Asesora 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		1/01/2024	30/06/2024	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	01/12/2024	31/12/2024	DAyF - Profesional especializado de Gestión de TIC
	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	1/02/2024	31/12/2024	Estrategia de Comunicaciones
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar el 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 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 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	30/03/2024	20/04/2024 20/07/2024 20/10/2024 20/01/2025	DAyF - 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	01/11/2024	31/12/2024	DAyF - Talento Humano
Consolidado: Grupo de Planeación											