

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	1 de 21

Informe diagnóstico sobre los canales de atención utilizados en la vigencia 2025

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Lizeth Johanna Huérano	Contratista	01/07/2026
REVISÓ	Luis Fernando Sierra	Profesional Especializado	08/07/2026
APROBÓ	Ana María Trujillo	Director Administrativo y Financiero	20/08/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	2 de 21

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. CANALES DE ATENCIÓN	3
2. SEDE ELECTRÓNICA	4
3. CANAL PRESENCIAL	7
4. CANAL TELEFÓNICO	9
5. CORREOS ELECTRÓNICOS Y VENTANILLA	11
6. CANAL VIRTUAL	13
7. REDES SOCIALES	15
8. CONCLUSIONES	20
CONTROL DE CAMBIOS	21

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	3 de 21

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, mediante la cual se regula el derecho fundamental de acceso a la información pública, y de los lineamientos definidos por la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) desarrolla el presente diagnóstico de los canales de atención a la ciudadanía, con el fin de verificar su disponibilidad y funcionamiento para garantizar una atención oportuna, efectiva y transparente.

De igual forma, este diagnóstico atiende lo dispuesto en la Resolución 2893 de 2020, particularmente en lo relacionado con la publicación y divulgación de los canales oficiales de atención, la integración de los canales digitales a la sede electrónica de la entidad, la disponibilidad de información sobre horarios de atención y la habilitación de mecanismos que faciliten la interacción de la ciudadanía con la administración pública, en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.37.1.11. del Decreto 1083 de 2015 y el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.

En este contexto, el presente informe tiene como propósito evaluar el estado de los canales de atención del CNMH durante la vigencia 2025, analizando aspectos relacionados con el canal presencial, telefónico y virtual su funcionamiento, oportunidad en la atención y disponibilidad de la información. Asimismo, se identifican fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos de atención.

1. CANALES DE ATENCIÓN

El CNMH ha dispuesto diferentes canales de atención para la interacción con la ciudadanía:

- Presencial: Carrera 7 No 32-42 Pisos 30 y 31 Bogotá, Colombia.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	4 de 21

- Telefónico: +57(601) 7965060
- Virtual: Chat página web.

Correos electrónicos.

Formularios:

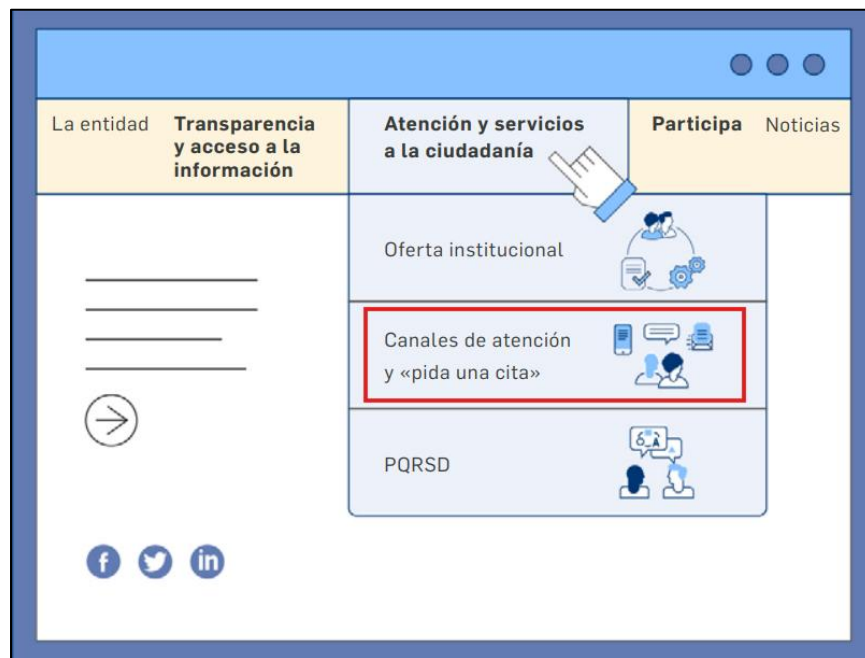
[Formulario ventanilla virtual de correspondencia.](#)

[Formulario peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias](#)

2. SEDE ELECTRÓNICA

De conformidad con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. ” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Min Tic, establece que los sujetos obligados deben habilitar el Menú Atención y Servicio a la Ciudadanía permitiendo, entre otros, información de contacto. A su vez, el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP en su calidad de líder en la política de servicio al ciudadano emite el documento “Lineamientos para publicar información en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de las sedes electrónicas” en el numeral 3, indica la estructura que debe contener el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” descrito en la resolución 1519 2020:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	5 de 21



Fuente: Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) de Función Pública, 2021

Así mismo, en el numeral 3.3 precisa que los canales de atención y pida una cita deben dar claridad a los ciudadanos sobre cuáles son los canales oficiales de la entidad (presenciales, telefónicos y/o virtuales) y sus correspondientes horarios, protocolos y condiciones de atención, así como el mecanismo, pasos y requisitos para agendar una cita para atención presencial en la entidad.

El CNMH, como sujeto obligado, cuenta con un menú de Atención y servicio a la ciudadanía en su página web:

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	6 de 21

TRÁMITES, OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

- [Correo electrónico para notificaciones judiciales](#)
- [Política de tratamiento de la información y datos personales](#)
- [Notificaciones a PQRSJ sin dirección, correo electrónico o anónimas](#)
- [Identificación y Declaración de Conflicto de Intereses](#)
- [Costos de reproducción](#)
- [Mecanismos para presentar quejas y reclamos](#)
- [Informes de PQRSJ](#)

CANALES DE ATENCIÓN Y PIDA UNA CITA

- [Mecanismos para la atención al ciudadano](#)
- [Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención](#)
- [Correo electrónico para notificaciones judiciales](#)
- [Chat virtual](#)
- [Aviso Informativo Atención Preferencial a ciudadanos con discapacidad](#)
- [Clic aquí para agendar cita](#)

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

Centro Nacional de Memoria Histórica

Sede principal

Dirección: Carrera 7 No 32-42 Pisos 30 y 31 Bogotá, Colombia.
Código Postal: 110421
Horario de atención: Lunes a viernes 08:00 a.m. - 05:00 p.m.

Línea gratuita: +57(601) 7965060
Línea anticorrupción: +57(601) 7965060
Correo de notificaciones judiciales: notificaciones@cnmh.gov.co

[Ventanilla Virtual de Correspondencia](#)
[Acceder al formulario de PQRSJ](#)

Canal denuncias posibles actos de corrupción de colaboradores:
soy.transparente@cnmh.gov.co

 [@CentroMemoriaH](#)
 [@centromemoriah](#)
 [_@CentroMemoriaH](#)

[Políticas](#)
[Mapa del sitio](#)
[Términos y condiciones](#)



<https://centrodememoriahistorica.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

Fortalezas:

- La entidad dispone de un menú de atención y servicio a la ciudadanía en su sede electrónica.
- El protocolo de servicio al ciudadano se encuentra publicado.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	7 de 21

- Se encuentran habilitados formularios y canales virtuales para la interacción ciudadana.

Debilidades:

- No se evidencia subsección de canales de atención recomendado por los lineamientos de Min Tic y DAFP en atención y servicio a la ciudadanía.
- La información sobre canales, horarios y agendamiento no es suficientemente clara y de fácil comprensión.
- El formulario para agendar citas no solicita información básica para gestionar adecuadamente la atención.

Oportunidades de mejora:

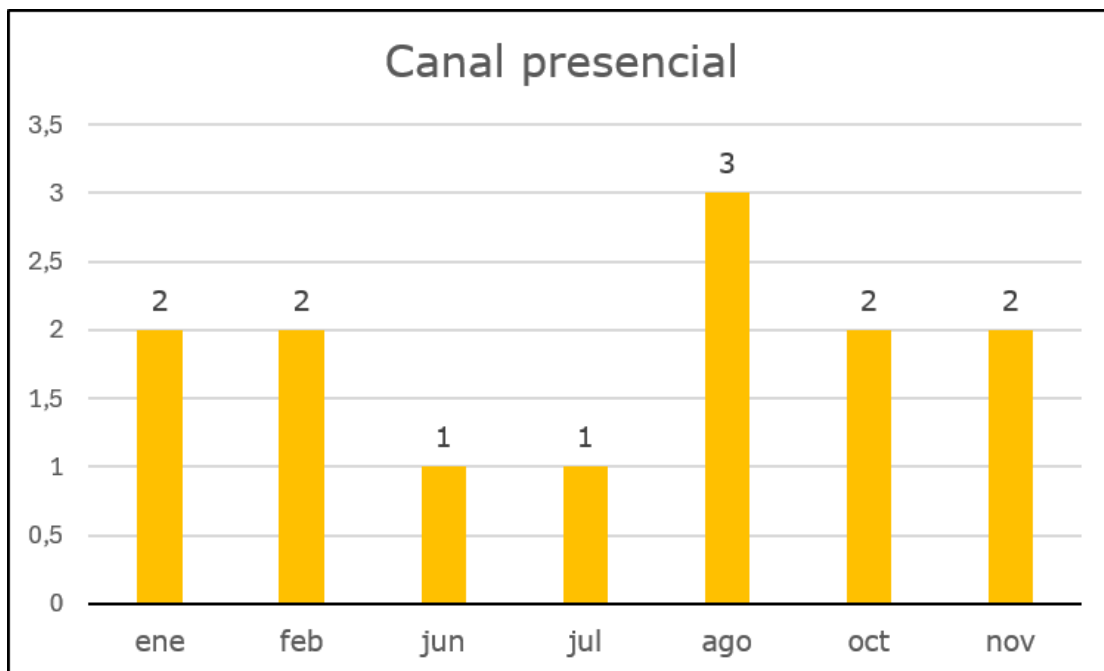
- Fortalecer el menú “Atención y servicio a la ciudadanía” incorporando información clara sobre canales y horarios de atención.
- Actualizar protocolo servicio al ciudadano de forma clara y sencilla.
- Fortalecer el formulario de agendamiento para la atención presencial con campos de alcance que permitan la identificación del ciudadano, contacto, tema y, revisar la posibilidad de agregar un campo para los documentos adjuntos.

Conclusión análisis comportamiento sede electrónica: Se considera necesario actualizar información y secciones de la página web.

3. CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores públicos interactúan de manera inmediata con el fin de solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del CNMH.

Durante la vigencia 2025 se garantizó la continuidad de la atención presencial a los ciudadanos que requirieron este canal, como se refleja:



Fuente: Proceso servicio al ciudadano

Fortalezas:

- La entidad dispone de un canal presencial habilitado para la atención directa a la ciudadanía en las instalaciones del CNMH.
- La atención es prestada por una persona del proceso de Servicio al Ciudadano (piso 30) y otra de Gestión Documental (local 211 – correspondencia), lo que facilita la orientación y recepción de solicitudes.

Debilidades:

- La afluencia de ciudadanos al canal presencial fue baja, registrándose únicamente 13 atenciones durante la vigencia 2025.
- No se cuenta con un mecanismo formal para registrar la atención y medir la percepción de la ciudadanía frente al servicio brindado.

Oportunidades de mejora:

- Se recomienda contar con un instrumento de registro de atenciones presenciales y seguimiento de las atenciones brindadas.

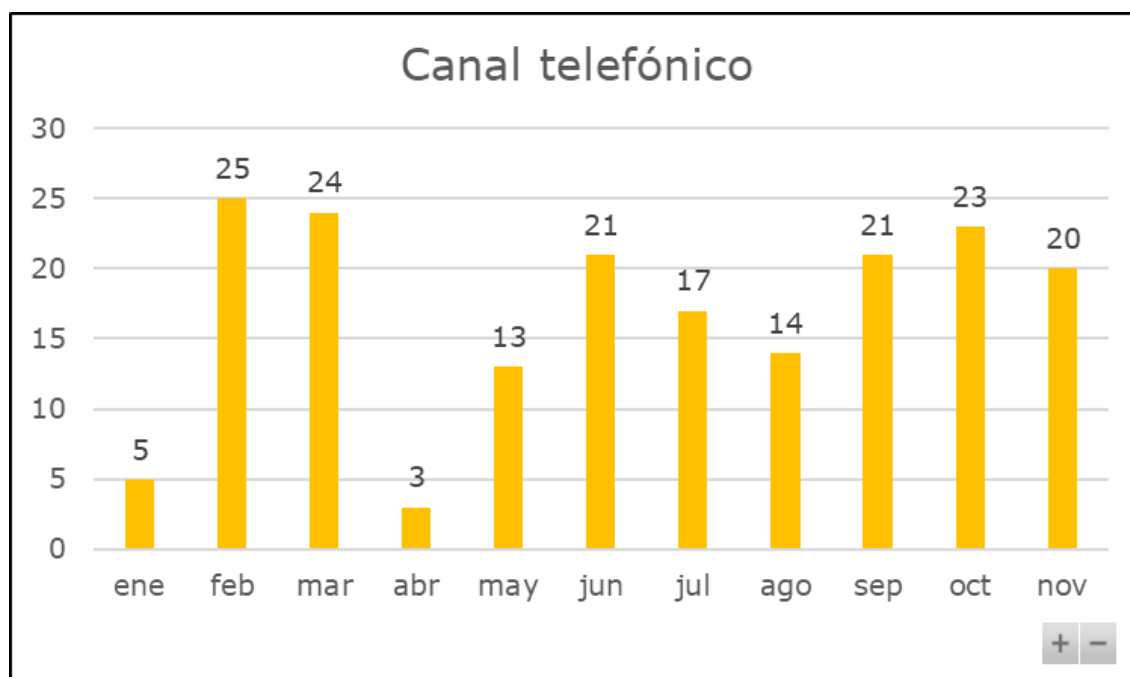
- Se requiere contar con un instrumento de medición de satisfacción en las atenciones presenciales.

Conclusión análisis comportamiento canal presencial: De acuerdo con la información registrada, el canal presencial mantuvo una participación constante durante el período analizado. Las variaciones observadas entre los meses no representaron cambios significativos en la demanda, lo que permite concluir que este canal prestó el servicio de manera permanente y atendiendo oportunamente a los ciudadanos que prefieren la atención personalizada.

4. CANAL TELEFÓNICO

En este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija.

Durante la vigencia 2025 el comportamiento de la atención telefónica a los ciudadanos que requirieron este canal se refleja continuación:



 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	10 de 21

Fuente: Proceso servicio al ciudadano

Fortalezas:

- Garantiza la disponibilidad permanente de una línea telefónica institucional para orientar a la ciudadanía.
- El canal cuenta con atención directa por parte del funcionario responsable del proceso de Servicio al Ciudadano.
- Las solicitudes que requieren mayor especialidad son escaladas a las dependencias competentes para su atención.

Debilidades:

- Se han identificado observaciones relacionadas con la transferencia de llamadas, ya que en algunos casos estas no son atendidas de manera efectiva.
- No se encuentran definidos niveles de servicio para atender las solicitudes.
- La ausencia de un instrumento para consulta en tiempo real limita la oportunidad en la atención.

Oportunidades de mejora:

- Resulta necesario contar con un instrumento de registro de llamadas y seguimiento de las atenciones brindadas.
- Definir y documentar niveles de servicio, tiempos de respuesta y criterios de escalamiento.
- Se considera pertinente contar con un instrumento de satisfacción para evaluar periódicamente el desempeño del canal.

Conclusión análisis comportamiento canal telefónico: El canal telefónico evidenció una utilización permanente durante el período evaluado, presentando variaciones en el volumen de atenciones sin afectar la continuidad del servicio. Lo anterior reflejó la importancia de este canal como un mecanismo de atención

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	11 de 21

accesible y efectivo para brindar orientación y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

5. CORREOS ELECTRÓNICOS Y VENTANILLA

El CNMH, cuenta con las siguientes cuentas de correo electrónico:

Cuenta de correo	Responsable	Sede electrónica
contacto@cnmh.gov.co	Proceso Gestión Documental – Dirección Administrativa y Financiera.	NO
soy.transparente@cnmh.gov.co	Proceso control disciplinario – Dirección Administrativa y Financiera	SI
notificaciones@cnmh.gov.co	Oficina Asesora Jurídica – Dirección General	SI

Fuente: elaboración propia

Buzón correo contacto@cnmh.gov.co

Es el canal oficial para la recepción de las diferentes solicitudes presentadas por la ciudadanía ante el Centro de Memoria Histórica. En el cual, el proceso de gestión documental cuenta con un radicador quien tramita internamente las comunicaciones oficiales que llegan a través de este correo. Para el trámite interno de estas solicitudes se cuenta con el sistema de información SAIA, así como las solicitudes recibidas a través de los formularios ventanilla única y PQRSD son incorporadas al mismo sistema para su correspondiente trámite.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	12 de 21

Buzón de correo soy.transparente@cnmh.gov.co

Se encuentra administrado por el Proceso de Control Disciplinario responsable de su revisión y depuración. En caso de que alguna solicitud sea recibida por este canal y no incluya destinatario el canal contacto, esta deberá ser inmediatamente remitida a contacto@cnmh.gov.co

Buzón de correo notificaciones@cnmh.gov.co

Se encuentra administrado por Oficina Asesora Jurídica responsable de su revisión y depuración. En caso de que alguna solicitud sea recibida por este canal y no incluya destinatario el canal contacto, esta deberá ser inmediatamente remitida a contacto@cnmh.gov.co.

Fortalezas:

- Canal oficial para la recepción de comunicaciones y solicitudes ciudadanas mediante correo electrónico y formularios virtuales.
- Las solicitudes recibidas a través del correo institucional contacto@cnmh.gov.co y de los formularios son incorporadas al sistema de gestión documental (SAIA), lo que facilita su radicación, trazabilidad y distribución a las dependencias competentes.
- La entidad cuenta con formularios virtuales que permiten a la ciudadanía presentar comunicaciones oficiales y PQRSD sin necesidad de desplazarse a la entidad.

Debilidades:

- El correo electrónico contacto@cnmh.gov.co, principal canal para la recepción de solicitudes ciudadanas, no se encuentra publicado en la sede electrónica, lo que puede dificultar su identificación por parte de la ciudadanía.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	13 de 21

- No se cuenta con un mecanismo específico para evaluar la percepción de la ciudadanía sobre la experiencia de uso del correo electrónico institucional y de los formularios virtuales como canales de atención, independiente de la encuesta de satisfacción asociada al trámite de PQRS.

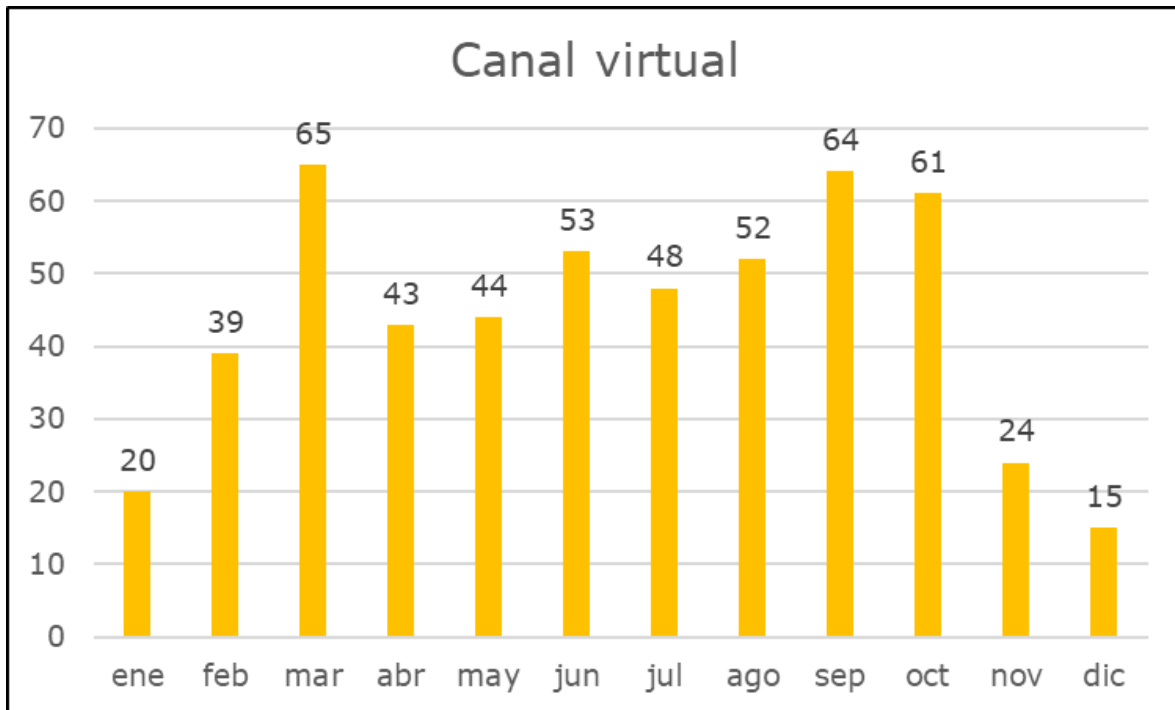
Oportunidades de mejora:

- Publicar el correo electrónico contacto@cnmh.gov.co en el menú "Atención y Servicio a la Ciudadanía" de la sede electrónica, garantizando el acceso a este canal oficial de atención.
- Revisar periódicamente los formularios virtuales para verificar que recopilen la información necesaria para la adecuada gestión, seguimiento y atención de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de las directrices de Min Tic.
- Fortalecer la medición de satisfacción en el uso de los correos electrónicos y formulario de ventanilla única.

Conclusión análisis comportamiento canal virtual: Se considera pertinente permitir la armonización entre la administración de los procesos que permita criterios uniformes en página web

6. CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y redes sociales.



Fuente: Proceso servicio al ciudadano

Fortalezas:

- El chat institucional se consolidó como el canal de mayor demanda, con 528 atenciones durante la vigencia 2025.
- Permite brindar orientación directa a la ciudadanía sobre el quehacer misional de la entidad.
- Facilita la interacción virtual y el acceso a la información sin necesidad de desplazamiento físico.

Debilidades:

- La aplicación utilizada cuenta con almacenamiento limitado, lo que impide responder la totalidad de los mensajes recibidos en algunos periodos.
- El sistema no solicita información de identificación del ciudadano, como nombre completo, correo electrónico y asunto de la consulta.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	15 de 21

- No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción asociados a este canal.

Oportunidades de mejora:

- Evaluar la implementación de una herramienta con mayor capacidad de almacenamiento y gestión de conversaciones.
- Incorporar campos de identificación de la ciudadanía para mejorar la trazabilidad de las atenciones.
- Se identifica la necesidad de contar con encuesta de satisfacción que permitan evaluar la calidad del servicio prestado.

Conclusión análisis comportamiento canal virtual: Durante el período evaluado, el canal virtual evidenció una alta utilización por parte de la ciudadanía, manteniendo una demanda constante a lo largo del año, aunque con algunas variaciones en el número de atenciones. Estos resultados reflejaron la importancia de este canal como un medio ágil y accesible para la consulta de información y la atención de requerimientos.

7. REDES SOCIALES

Este canal es coordinado y atendido por el equipo de Dirección General - Estrategia de Comunicaciones es el encargado de la publicación, como de difusión, así como de los comentarios y solicitudes por medio de este canal, de conformidad con el procedimiento DMH-PR-002 V3- Administración de página web y Dinamización de redes sociales.

La entidad cuenta con redes sociales institucionales: @CentroMemoriaH en plataformas como X (antes Twitter), Facebook, Instagram, Tik Tok y LinkedIn.

Mes	Red social Facebook		
	Interacciones	Visualizaciones	Seguidores
Enero	0	0	0
Febrero	0	0	0
Marzo	0	0	0
Abril	9.900	339.500	123.700
Mayo	7.037	198.464	124.163
Junio	12.058	543.630	125.144
Julio	7.142	443.887	126.000
Agosto	41.314	1.464.837	127.000
Septiembre	21.100	909.300	127.852
Octubre	15.600	626.100	128.000
Noviembre	11.000	512.600	128.000
Diciembre	8.000	622.200	129.200
Total	9.900	339.500	123.700

Fuente: Equipo de comunicaciones

Mes	Red social Instagram		
	Interacciones	Visualizaciones	Seguidores
Enero	0	0	0
Febrero	0	0	0
Marzo	0	0	0
Abril	32.219	721.416	71.579
Mayo	16.355	481.671	72.503
Junio	21.497	496.119	74.667
Julio	17.988	465.104	77.422
Agosto	32.393	974.950	78.180
Septiembre	18.000	975.300	79.184
Octubre	20.400	635.200	79.700
Noviembre	20.800	706.600	80.799
Diciembre	20.500	673.400	79.835
Total	200.152	6.129.760	693.869

Fuente: Equipo de comunicaciones

Mes	Red social X (antes Twitter)		
	Interacciones	Impresiones	Seguidores
Enero	0	0	0
Febrero	0	0	0
Marzo	0	0	0
Abril	5.495	114.900	110.715
Mayo	3.877	86.953	110.609
Junio	5.282	108.299	110.635
Julio	2.300	65.100	110.628
Agosto	6.600	111.844	110.664
Septiembre	3.462	110.439	110.559
Octubre	2.278	66.167	110.579
Noviembre	4.801	83.952	110.123
Diciembre	1.600	33.800	110.050
Total	35.695	781.454	994.562

Fuente: Equipo de comunicaciones

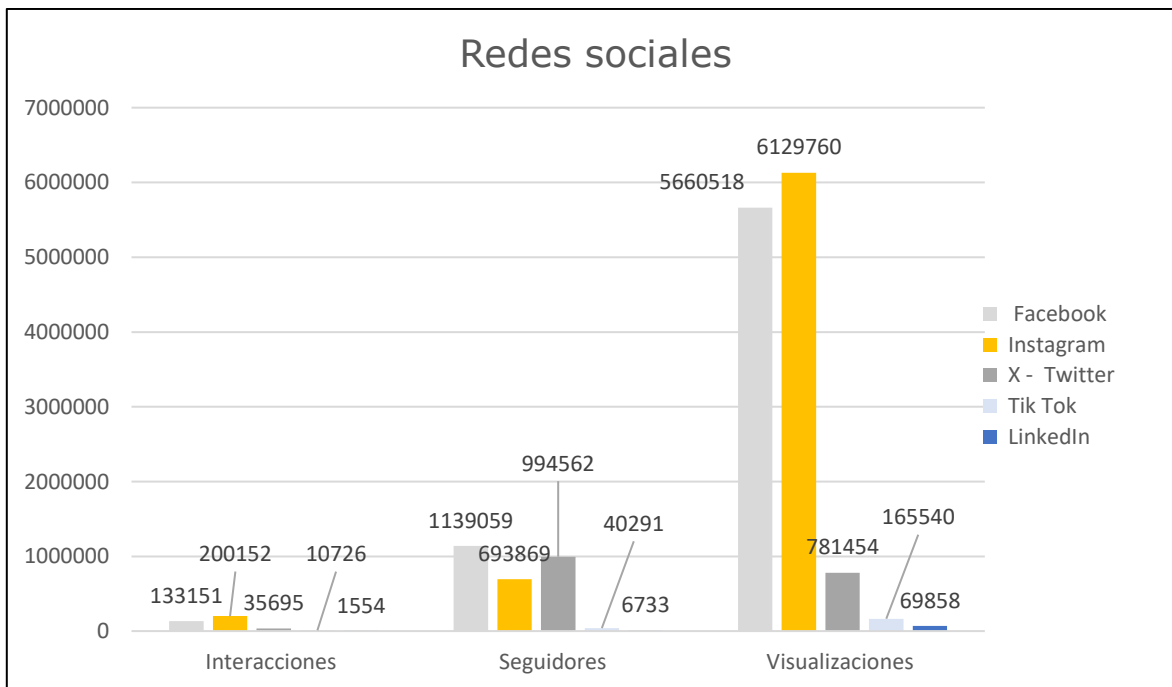
Mes	Red social <u>TikTok</u>		
	Interacciones	Visualizaciones	Seguidores
Enero	0	0	0
Febrero	0	0	0
Marzo	0	0	0
Abril	3.710	39.000	4.576
Mayo	1.276	19.000	4.799
Junio	1.015	15.000	4.799
Julio	565	10.205	5.053
Agosto	1.037	16.000	5.100
Septiembre	1.530	30.000	5.269
Octubre	529	11.235	5.314
Noviembre	635	11.100	5.381
Diciembre	429	14.000	5.200
Total			

Fuente: Equipo de comunicaciones

Mes	Red social LinkedIn
-----	---------------------

	Reacciones	Impresiones	Seguidores
Enero	0	0	0
Febrero	0	0	0
Marzo	0	0	0
Abril	52	1.184	83
Mayo	83	3.180	170
Junio	159	6.398	481
Julio	221	10.002	642
Agosto	209	9.156	771
Septiembre	240	9.861	901
Octubre	278	14.288	1.059
Noviembre	221	10.104	1.245
Diciembre	91	5.685	1.381
Total			

Fuente: Equipo de comunicaciones



Fuente: Proceso servicio al ciudadano

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	19 de 21

Fortalezas:

- La entidad cuenta con presencia institucional en múltiples plataformas digitales.
- Las redes sociales facilitan la divulgación de información institucional y el acercamiento con la ciudadanía.

Debilidades:

- No cuenta con mecanismos para identificar si las solicitudes recibidas a través de redes sociales constituyen derechos de petición conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Las redes sociales no disponen de herramientas de medición de satisfacción de la atención brindada.
- No se cuenta con información en tiempo real si se atendieron la totalidad de comentarios por las redes sociales.

Oportunidades de mejora:

- Crear instrumento o mecanismo para identificar si alguna solicitud se tramitó como derechos de petición conforme la Ley 1755 de 2015.
- Crear instrumento o mecanismo de encuesta de satisfacción para conocer la percepción de la atención.

Conclusión análisis comportamiento redes sociales: Durante el periodo evaluado, las redes sociales evidenciaron un amplio alcance y una importante interacción con la ciudadanía, destacándose Instagram y Facebook como las plataformas con mayor número de visualizaciones, seguidores e interacciones. Estos resultados reflejaron la relevancia de las redes sociales como un canal complementario para la difusión de la oferta institucional

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	20 de 21

8. CONCLUSIONES

En términos generales, el diagnóstico permitió evidenciar que el Centro Nacional de Memoria Histórica dispone de diversos canales que facilitan la interacción con la ciudadanía, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. Asimismo, se evidenció una percepción favorable por parte del personal encargado de la atención, destacándose el compromiso en la orientación y respuesta a los requerimientos ciudadanos.

El análisis evidenció que el canal virtual (chat) concentra el mayor volumen de interacciones, consolidándose como uno de los principales medios de atención de la entidad. Por su parte, los canales telefónico y presencial mantienen una operación continua que permite atender oportunamente las solicitudes de la ciudadanía, aunque presentan oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la implementación de herramientas que faciliten el registro de atención y la medición de satisfacción.

Respecto a los buzones de correo electrónico y formularios institucionales, se evidenció que estos canales cuentan con responsables definidos para su administración y con mecanismos que garantizan la recepción, radicación y gestión de las solicitudes ciudadanas mediante el Sistema de Información (SAIA), contribuyendo a la trazabilidad y control de las comunicaciones oficiales.

Finalmente, el diagnóstico permitió identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión de los canales de atención, entre ellas la actualización de la información publicada en el menú **"Atención y Servicio a la Ciudadanía"** de la sede electrónica, el fortalecimiento del chat institucional, la implementación de mecanismos de medición de satisfacción para los canales que aún no cuentan con ellos y la adopción en el proceso de servicio al ciudadano de un procedimiento de administración de los canales de atención, con el

 Centro Nacional de Memoria Histórica	INFORME DIAGNÓSTICO SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN	CÓDIGO:	SCI-FT-007
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	21 de 21

propósito de estandarizar su operación y continuar mejorando la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
Elaboración del documento	No aplica	04/09/2026	001