

MUSEO <i>Casa de la Memoria</i>	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 1 de 17

PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2017

MUSEO CASA DE LA MEMORIA

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 2 de 17

CONTENIDO

CONSEJO DIRECTIVO	3
PRESENTACIÓN	4
FILOSOFIA INSTITUCIONAL	5
MARCO LEGAL	8
COMPONENTES DEL PLAN	10
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	
1.1. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	10
1.2. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	10
1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	10
1.2.2. IDENTIFICACION DEL CONTEXTO	10
1.2.3. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	10
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	11
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.	12
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	16
6. EVALUACIÓN Y MONITOREO	17
7. ANEXOS	

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 3 de 17

CONSEJO DIRECTIVO

Luis Bernardo Vélez Montoya Familia	Delegado del Alcalde – Sec. Inclusión Social y
Luis Guillermo Patiño Aristizabal	Sec. de Educación.
Gloria Luz Gómez Ochoa	Secretaria de las Mujeres
Juana Botero Piedrahita	Secretaria de la Juventud
Teresita Gaviria Urrego	Presidenta Madres de la Candelaria
Gregorio Posada Greiffenstein	Designado del Alcalde.
Beatriz Restrepo Gallego	Designada del Alcalde..
Adriana Valderrama López	Directora Museo Casa de la Memoria

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 4 de 17

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011) y el Decreto 2641 de 2012, el presente documento plantea las estrategias para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria, estableciendo estrategias para la lucha contra corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, cuyo objetivo es la prevención de eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera se vinculan con la entidad.

El Plan establece acciones y estrategias tendientes a implementar la CULTURA DE LA TRANSPARENCIA, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento del objeto social. De igual manera, el plan, pretende atender a los requerimientos y lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI, además de la aplicación de los acuerdos, compromisos y protocolos éticos definidos por la entidad.

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 5 de 17

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Misión

El Museo Casa de la Memoria es un proyecto político, pedagógico y social, incluyente y representativo, que contribuye a la transformación de las lógicas de la guerra hacia prácticas más civilizadas, a través de la realización de procesos de construcción y circulación de las memorias del conflicto armado, la construcción de expresiones culturales y la realización de conmemoraciones; el diseño de pedagogías para la transformación cultural y social, la implementación de estrategias de incidencia política y movilización social, frente a los derechos humanos y las garantías de no repetición; y la definición e implementación de procesos de gestión del conocimiento, orientados a la circulación y democratización del mismo.

Visión

El Museo Casa de la Memoria será reconocido como una CASA para el diálogo y la amplificación de las voces de las víctimas en torno a sus memorias; un MUSEO que potencia la memoria como acción política, reivindicando las necesidades del duelo colectivo, la defensa de los derechos humanos y las acciones de reparación simbólica; y un REFERENTE ciudadano incluyente y representativo, orientado a la comprensión del pasado y la transformación cultural de las lógicas de la guerra, como bases para la construcción colectiva de la paz, a nivel local, regional y nacional.

Política de Gestión Integral:

En el MCM, gestionamos procesos de construcción y visibilización de las memoria del conflicto y las resistencias, para potenciar en el ciudadano y en la comunidad la capacidad de discusión, diálogo y enunciación, no solo del pasado si no también de los futuros posibles, contribuyendo a las garantías de no repetición y de transformación social que abre nuevos Horizontes.

En el desarrollo de ese propósito, estamos comprometidos con el cumplimiento de la normatividad legal aplicable, con el desarrollo humano integral de nuestros empleados, con el respeto y preservación adecuada del medio ambiente y la generación de un espacio de trabajo seguro, saludable y armónico.

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 6 de 17

Objetivos estratégicos

1. *Contribuir a la visibilización y transferencia de las memorias para potenciar en el ciudadano y en la comunidad la capacidad de discusión, diálogo y enunciación, como bases para la construcción colectiva de la paz.*
2. *Generar procesos de investigación, construcción y circulación de las memorias del conflicto y las resistencias, contribuyendo a las garantías de no repetición, a la reparación simbólica y la reconciliación.*
3. *Promover espacios de participación para la reflexión y el encuentro inclusivo, con énfasis en la valoración de las víctimas y en el reconocimiento de la pluralidad de voces, para la construcción de un vínculo social en torno a las memorias y los futuros posibles.*
4. *Establecer alianzas estratégicas que contribuyan a fortalecer el desarrollo de los procesos de construcción de Memoria, Gestión del Conocimiento y la defensa de los derechos humanos.*
5. *Gestionar estrategias de desarrollo humano, organizacional, de cuidado del medio ambiente y de salud y seguridad en el trabajo, que permitan generar las condiciones para brindar un servicio efectivo y transparente a los diferentes grupos de interés.*

Principios

Los principios que adopta el Museo Casa de la Memoria para orientar su accionar son basados en la Ley 1448 de 2011, y los actos legales que la reformen o complementen y define en forma expresa otros concordantes con su misión.

- El MCM reconoce que la Dignidad es el fundamento axiológico de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación, es el respeto a la integridad y a la honra de las víctimas; que por su naturaleza tiene una especial responsabilidad con la sociedad, a la cual se debe; se compromete en la búsqueda de soluciones a los problemas de la sociedad, con alto sentido humanístico en el marco de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, que invoca en su preámbulo que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos “ y busca, en consecuencia, el reconocimiento de la dignidad de ciudadanos y comunidades víctimas del conflicto armado y las violencias relacionadas con él.

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 7 de 17

- El MCM asume que tanto las víctimas directas, como en general aquellas personas afectadas por el conflicto deben ser tratadas como iguales, “sin distinción de género, respetando la libertad u orientación sexual, raza la condición social, la profesión, el origen nacional o familiar, la lengua el credo religioso, la opinión política o filosófica”
- El MCM reconoce, aprecia y valora a las personas, al Otro como un semejante dotado de igual dignidad, merecedor por tanto de aprecio, el accionar del MCM y sus funcionarios se rige siempre por el respeto mutuo y la cordialidad.
- En el MCM entendemos como solidaridad un comportamiento que permite además de respetar al otro, reconocernos en su humanidad, y desarrollar capacidades para descubrir en él y asumir como propias sus alegrías, problemas y sufrimientos y, por lo tanto, de comprometer nuestra existencia con la del otro. Entendemos que la entrada a la solidaridad es la compasión, sentimiento moral que surge frente al mal que sufre el otro, esto implica valorar la importancia de trabajar conjuntamente para asumir los retos que nos plantea la salida del conflicto y el camino hacia la reconciliación.
- El MCM reconoce y acepta que no todos los territorios son iguales y que el territorio lo configuran como tal la diversidad de prácticas, de apropiación del espacio físico y simbólico, e implica el reconocimiento de unas comunidades que lo territorializan y que para ello busca mecanismos de participación y visibilidad de esos sectores tradicionalmente excluidos.
- El MCM se hace solidario y corresponsable con la búsqueda de soluciones a los problemas que afronta la sociedad víctima del conflicto armado, y las violencias relacionadas con él, ya que la corresponsabilidad puede, además, proyectarse no solo en el presente, sino también hacia el futuro, es por eso que se utilizan estrategias que estimulen la inclusión social y política de comunidades y ciudadanos en la búsqueda de salidas de un conflicto que se ha reeditado por décadas.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 8 de 17

- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la entidad e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 4567 de 2011: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto Ley 770 de 2005.
- Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 9 de 17

- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Documento Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
- Decreto 1510 de 2013, por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.

COMPONENTES DEL PLAN

1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 10 de 17

1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

El Museo Casa de la Memoria cuenta con una política de Administración del Riesgo establecida mediante resolución 111 de 2015, la cual será revisada periódicamente para su continua adecuación antes de la revisión por la dirección. La política será fijada en la página web para el conocimiento de la comunidad.

1.2 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública 2014 y el Decreto 2641 de 2012. El cual ha sido incorporado en el MCM como documento de origen externo dentro del Normograma.

1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

- Teniendo en cuenta la definición del riesgo de corrupción que nos presenta el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP 2014: “Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

1.2.2 IDENTIFICACION DEL CONTEXTO

A partir del de los factores de contexto interno, externo y de procesos, se hace necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos y de procesos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad para que se presenten los riesgos de corrupción.

De igual forma, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional y analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

1.2.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso, sus consecuencias, los controles existentes, su valoración y el plan de acción para controlarlo, evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. Se anexa mapa de riesgos anticorrupción.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción			
Subcomponente	Actividades	Responsable	

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN		Código: PL-GE-02		
			Versión: 02		
			Página: 11 de 17		

Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1	Sensibilización en gestión del riesgo	1	Subdirección Administrativa	30/06/2017
	1.2	Revisión de política de administración del riesgo establecida mediante resolución 111 de 2015	1	Subdirección Administrativa	30/06/2017
	1.3	Publicación de la política de administración del riesgo en la Página web	1	Comunicaciones	30/06/2017
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2017	1	Subdirección Administrativa	31/01/2017
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno.	1	Subdirección Administrativa	15/05/2017
	3.2	Publicación del mapa de riesgo de corrupción por Página Web	1	Comunicaciones	15/05/2017
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisión y ajuste periódico de mapa de riesgo de corrupción	3	Subdirección Administrativa	30/07/2017
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento a los controles y acciones establecidos en el mapa de riesgos de corrupción	3	Control interno	30/07/2017-30/12/2017

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Tiene como eje fundamental la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos académicos y/o administrativos que deben adelantarse en la Entidad; con ello se pretende fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

- El MCM cuenta con un plan de racionalización y priorización de trámites, los cuales han sido sugeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (<http://www.suit.gov.co/inicio>), Resolución número 00097 (31 de agosto de 2016)
- En el MCM a partir de la resolución número 00097 de 2016, viene adelantado una campaña del cero papel, lo que conlleva a una sistematización de los procedimientos y registros para la oportunidad en los trámites
- Se cuenta con el Comité Integrado de Gestión, donde se hace un seguimiento al Plan anticorrupción y al índice de transparencia. Resolución número 004 del 4 de febrero de 2016.

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 12 de 17

- La Sub-Dirección Administrativa publica oportunamente en el SECOP todas las actuaciones derivadas de los procesos de contratación, en la dirección: www.secop.gov.co en la página de contratación.
- La Sub-Dirección Administrativa, igualmente actualiza permanentemente el manual de contratación.
- Se creará en el portal web de la Entidad un ícono que permita publicar e informar a la comunidad en general las acciones anticorrupción adelantadas por la entidad.
- Actualizar periódicamente el Plan Estratégico Anticorrupción, de acuerdo con los cambios normativos y la dinámica Institucional. El Plan y sus actualizaciones están disponibles en la página web.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano								
Componente 2: Estrategia Anti trámites								
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION								
N°	NOMBRE DEL TRAMITE PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA
1	Renovación de libros y documentos del CRAM y/o consulta de documentos digital	Servicios Tipo Web	Trámite en línea	Poco conocimiento por parte del usuario de la herramienta virtual	Divulgación de la herramienta virtual al ciudadano	Recorte de tiempo y dinero por desplazamientos innecesarios por parte del ciudadano.	CRAM	30/12/2017
2	Solicitud de préstamo de espacios del MCM	Servicios Tipo Web	Trámite en línea	El ciudadano debe hacer la solicitud al MCM del formato para el préstamo de espacio y enviarlo vía e-mail	Realizar el trámite virtualmente, reduciendo tiempos en la solicitud y la respuesta	Disminución en los tiempos de respuesta para la aprobación del préstamo de espacios	Subdirección administrativa	30/12/2017

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Entidad no cuenta con un grupo formal, como una veeduría, pero se tienen planeadas las siguientes

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 13 de 17

actividades:

- Realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de Desarrollo, Plan de Acción Institucional e Indicadores de Gestión. Con la metodología planteada en el Procedimiento de rendición anual de cuentas a la ciudadanía **P-LS-01** aprobado mediante resolución interna n° 111 de 2016.
- Reunión previa con todos los líderes de los procesos para vigilar que los recursos se usen según las normas, planes, programas, proyectos y contratos.
- Conocer las normas, planes, programas, proyectos y contratos, así como el grado de avance real en la gestión de todos ellos.
- Estudiar y analizar las explicaciones, razones e informaciones de los líderes de los procesos en relación con la gestión.
- Rendición anual de cuenta, se realiza una audiencia pública de rendición de cuenta, donde se invita a Directivos, Empleados y Contratistas, demás partes interesadas para presentar la información y conocer los avances de la gestión.

Como parte del control sobre la gestión se presenta la Rendición de cuenta a la Contraloría General de Medellín.

También se Presentan los informes al Municipio de Medellín sobre el avance del plan de acción de los proyectos de inversión cofinanciados cada tres meses.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realización de Diagnóstico y la estrategia de rendición de cuentas	1	Planeación	01/12/2017
	1.2	Reunión con todos los líderes de los procesos para vigilar que los recursos se usen según las normas, planes, programas, proyectos y contratos	12	Dirección	mensual
	1.3	Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo	2	Planeación	30/06/2017 y 30/01/2018
	1.4	Publicación del cumplimiento del plan anticorrupción	1	Planeación / Control Interno	31/12/2017
	1.5	Publicar el Plan Anual de Adquisiciones inicial para la vigencia 2017.	1	Planeacion	15/02/2017
	2.1	Boletines de prensa	6	Comunicaciones	según necesidad

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN		Código: PL-GE-02		
			Versión: 02		
			Página: 14 de 17		

Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Actualización del plan de comunicaciones que permita tener interlocución con la ciudadanía	1	Comunicaciones	31/03/2017
	2.3	Reuniones y/o audiencias públicas para rendir cuentas de la ejecución del plan de desarrollo y del presupuesto.	1	Dirección	30/12/2017
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Declaración de bienes y rentas de funcionarios	1	Funcionarios	30/03/2017
	3.2	Sensibilizar a los Servidores Públicos y contratista de la Administración en el tema de Rendición de cuentas y transparencia	1	Control Interno	30/06/2017
	3.3	Socializar con los ciudadanos, organizaciones sociales, y otros las estrategias y mecanismos de rendición de cuentas.	1	Comunicaciones / lazo social	30/10/2017
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realización de evaluación anual a la estrategia de rendición de cuentas.	1	Control Interno	27/12/2017

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** La entidad cuenta con varios medios de comunicación como boletines electrónicos, Boletines internos, página WEB Institucional <http://www.museocasadelamemoria.org/> cartelera, volantes, circulares y redes sociales.

- **Nombre del Indicador:** Quejas, reclamos y denuncias resueltas satisfactoriamente anualmente.

Formula del indicador: (Número de quejas, reclamos y denuncias resueltas satisfactoriamente anualmente / Total Número de quejas, reclamos y denuncias recibidas anualmente) * 100

- Publicación de manera permanente y actualizada en la página web <http://www.museocasadelamemoria.org/> de información que permita mantener a los diferentes miembros de la comunidad enterada del que hacer institucional. Esta página cuenta con todos los componentes que exige Gobierno en línea.
- Acceso a los canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de forma presencial, virtual o telefónica, entre ellos: (+57 4) 383 4001, Línea de atención al Usuario, Correo electrónico de Atención al Usuario (museocasadelamemoria@medellin.gov.co).

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN		Código: PL-GE-02	
			Versión: 02	
			Página: 15 de 17	

Subcomponente 1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Mejorar la Pagina web con el fin de favorecer la experiencia del ciudadano en el uso del sitio web	1	Comunicaciones	30/09/2017
	1.2	Publicación de manera permanente y actualizada en la página web http://www.museocasadelamemoria.org/ de información que permita mantener a los diferentes miembros de la comunidad enterada del que hacer institucional. Esta página cuenta con todos los componentes que exige Gobierno en línea.	1	Comunicaciones	permanente
	1.3	Implementar el procedimiento de PQRSF	1	Subdirección administrativa	permanente
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Realizar difusión de los diferentes mecanismos de atención de la Entidad	1	Comunicaciones	30/11/2017
	2.2	Consolidar la información del servicio de atención al ciudadano.	1	Visibilización y transferencia de memorias	30/06/2017
	2.3	Implementar el protocolo de atención al usuario	1	Visibilización y transferencia de memorias	permanente
Subcomponente 3.Talento Humano	3.1	Realizar actividades que permitan sensibilizar a los Servidores Públicos sobre la importancia de prestar un buen servicio al Ciudadano.	1	Subdirección administrativa	30/12/2017
	3.2	Realización de la evaluación de desempeño para todos los empleados de la Entidad y la suscripción de los acuerdos de gestión para los gerentes públicos, en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con el ciudadano	1	Dirección	30/12/2017
	3.3	Incluir y desarrollar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano	1	Subdirección administrativa	30/11/2017
	3.4	Establecer el código de ética y valores, que incluya el valor del servicio.	1	Subdirección administrativa	30/12/2017
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes comportamentales del proceso de PQRSF, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	1	Control interno	30/12/2017
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	4.3	Realizar evaluación de la calidad del servicio al ciudadano.	1	Subdirección administrativa	30/12/2017
	4.4	Elaborar y socializar informes de análisis de satisfacción al cliente.	1	Subdirección administrativa	30/12/2017

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN	Código: PL-GE-02
		Versión: 02
		Página: 16 de 17

- Desarrollar procesos de transparencia a través de mecanismos de control, estructuración e implementación de un sistema de información financiero y administrativo.
- Desarrollar procesos continuos y técnicos de evaluación y de rendición de cuentas, que incluyan los diferentes componentes de la gestión y de sus procesos
- Publicación de la contratación Institucional en el SECOP.
- Manual de contratación actualizado y publicado en la página web.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta Product o	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1	Implementar la Política editorial y de actualización sobre los contenidos de los sitios Web Museo Casa de la Memoria	1	Comunicaciones	junio 30 de 2017
	1.2.	Sensibilización a todas las dependencias del concepto de Gobierno Abierto, Estrategia Gel e implementación	1	Subdirección administrativa	Diciembre 30 de 2017
	1.3.	Publicación de la contratación Institucional en el SECOP.	100%	Jurídica	Permanente
	1.4.	Manual de contratación actualizado y publicado en la página web.	100%	Jurídica	Permanente
	1.5.	Generar informes sobre el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea	1	TIC	Diciembre 30 de 2017
	1.6.	Ingresar en el SIGEP, la información de los vinculados y contratistas de prestación de servicios (personas naturales)	100%	Subdirección administrativa	cada vez que se requiera
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1	Elaborar informes comportamentales del proceso de PQRSD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	1	Control interno	Diciembre 30 de 2017
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1	Actualización del inventario de activos de información	1	Subdirección administrativa	Diciembre 30 de 2017
	3.2	Implementación del programa de Gestión documental	1	Subdirección administrativa	Diciembre 30 de 2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Implementación del sistema Jaos para población con discapacidad visual	1	CRAM	Diciembre 30 de 2017
Subcomponente 5. Monitoreo	5.1	Dentro del Informe de comportamiento de las PQRSD, incluir el número de solicitudes de acceso a la información, elevadas por la ciudadanía	1	Control interno	Diciembre 30 de 2017

	PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN		Código: PL-GE-02	
			Versión: 02	
			Página: 17 de 17	

	5.2	Desarrollar procesos continuos y técnicos de evaluación y de rendición de cuentas, que incluyan los diferentes componentes de la gestión y de sus procesos	1	Dirección	Diciembre 30 de 2017
--	-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-----------	----------------------

6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

Al Plan Anticorrupción se le hará seguimiento semestral y evaluación anual por parte de la Oficina de Control Interno y en el marco de la gestión de riesgos del Sistema Integrado de Gestión.

7. ANEXOS

Mapa de riesgos anticorrupción, el cual será publicado en la página web institucional.