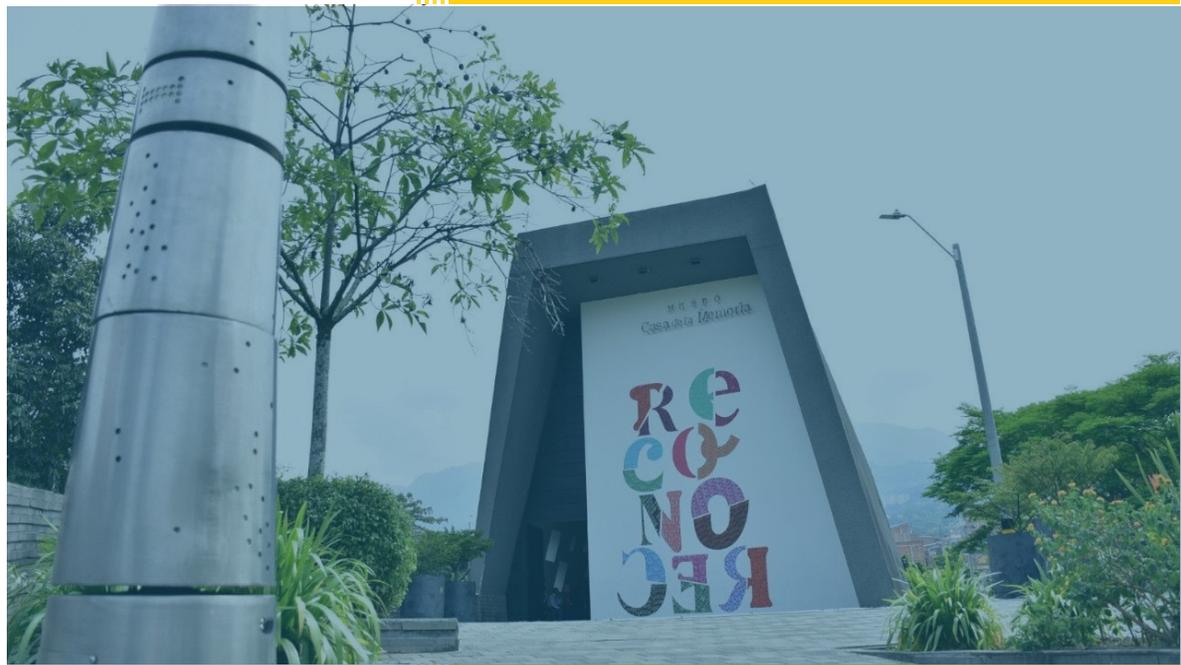


# PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUSEO CASA DE LA MEMORIA 2025



MUSEO  
Casa de la Memoria



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Luis Eduardo Vieco Maya

**Director General**

Alejandra María Arroyave Alzate

**Subdirectora Administrativa**

Carlos Ignacio Bernal Yong

**Secretario Técnico Comité Institucional de Gestión y  
Desempeño**

## PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, MUSEO CASA DE LA MEMORIA 2025

Aprobado mediante Acta 001 del 30 de enero de 2025

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

**Museo Casa de la Memoria**

Calle 51 #36 – 66, Parque Bicentenario

Teléfono: (604) 520 20 20

Correo Electrónico:

[contacto@museocasadelamemoria.gov.co](mailto:contacto@museocasadelamemoria.gov.co)

[notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co](mailto:notificaciones@museocasadelamemoria.gov.co)

Página Web:

<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/>

**Medellín, Antioquia**

© 2025

## Contenido

Presentación .....	3
Objetivos .....	4
Filosofía Institucional.....	5
Misión.....	5
Visión.....	5
Principios .....	6
Política de Gestión Integral.....	7
Objetivos Estratégicos.....	8
Marco Legal .....	11
COMPONENTES DEL PLAN .....	15
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	15
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	21
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	24
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	29
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	33
6. EVALUACIÓN Y MONITOREO .....	37
7. APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PAAC 2025.....	38
8. ANEXOS.....	39

## Presentación

El Museo Casa de la Memoria, como establecimiento público del orden Distrital adscrito Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, tiene la misión de preservar, investigar y divulgar la memoria histórica del conflicto armado en Colombia, promoviendo la verdad, la reconciliación y la construcción de paz. En este marco, el Plan Estratégico Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) se establece como un instrumento clave para garantizar la transparencia, la eficiencia administrativa y la participación ciudadana en todos los procesos institucionales. A través de este plan, el Museo reafirma su compromiso con una gestión íntegra, responsable y alineada con los principios de buen gobierno, asegurando el acceso a la información, la rendición de cuentas y la optimización de los servicios dirigidos a la ciudadanía. Este esfuerzo responde a la necesidad de fortalecer la confianza pública y consolidar espacios de interacción que permitan a la sociedad ser partícipe de la construcción de memoria y del fortalecimiento democrático.

Dando 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 Estratégico Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria, y las acciones para la lucha contra corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano.

El objetivo principal del presente plan 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 (autocontrol, 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, en la presente versión, 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.

El presente plan fue construido conforme a la metodología del documento oficial recomendado por el DAFP denominado “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 02”, y su contenido obedece a las directrices del proceso de gestión estratégica y a los resultados de las evaluaciones del plan elaborado para la vigencia inmediatamente anterior.

## Objetivos

- Definir las estrategias para la lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano del Museo Casa de la Memoria durante el año 2025, propendiendo por la prevención de eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el accionar de la Entidad.
- Consolidar el presente plan como un referente para los servidores públicos del Museo Casa de la Memoria, de manera que sus funciones y actividades se encaminen a la implementación del mismo mediante una construcción participativa, socialización y seguimiento permanente de implementación de las estrategias.
- Propender por el mejoramiento de los servicios que presta la Entidad a su público objetivo mediante la implementación de actividades de racionalización y modernización y la visibilización de los resultados de la gestión.

## Filosofía 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 será reconocido como un escenario incluyente y representativo que potencia la memoria como fundamento de la verdad, reivindicando las necesidades del duelo, las acciones de reparación individual y colectiva, las medidas de satisfacción y rehabilitación, las actividades de conmemoración y los procesos de reconciliación. Una CASA para el diálogo, la deliberación, la guarda de los derechos humanos y el DIH, el tratamiento del conflicto y la amplificación de las voces de las víctimas de las violencias. El MUSEO CASA DE LA MEMORIA, como referente orientado a la dignificación de las víctimas, la comprensión del pasado, la difusión de la memoria histórica, la preservación de la No Violencia y la transformación de las lógicas del conflicto como base para la construcción colectiva de la paz y la armonía social.

## Principios

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.

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.

### Política de Gestión Integral

El MCM gestiona procesos de construcción y circulación de las memorias del conflicto y las resistencias para potenciar en el ciudadano y en la comunidad la capacidad de diálogo, discusión y deliberación, no solo del pasado y el presente, sino también de los futuros posibles, contribuyendo a las medidas de satisfacción, las garantías de no repetición y la transformación de las lógicas del conflicto y violencias asociadas.

En desarrollo de este propósito, estamos comprometidos con el cumplimiento de los principios y normas en materia de Derechos Humanos, DIH, y el acatamiento de las decisiones provenientes de la institucionalidad internacional, la normatividad legal interna aplicable y los pronunciamientos de los órganos de justicia nacionales.

Así mismo abogamos por la preservación del medio ambiente, la lucha contra los factores generadores de la contaminación y la deforestación en el planeta y los efectos nocivos que tiene el cambio climático para las comunidades y los pueblos.

Favorecemos el desarrollo integral de nuestro talento humano y generamos un espacio de trabajo seguro, saludable y armónico.

### Objetivos Estratégicos

El Museo Casa de la Memoria, como actor fundamental en la preservación y gestión de la memoria colectiva en Medellín y el país, desempeña un papel crucial en la construcción de escenarios para la reconciliación y la paz. Su misión se alinea con el programa de reparación integral a las víctimas del conflicto armado, destacando la importancia de visibilizar sus experiencias y contribuir a los procesos de justicia transicional y restaurativa.

Los objetivos estratégicos del Museo Casa de la Memoria se orientan a generar y fortalecer espacios participativos, multidisciplinarios y comunitarios que integren la investigación, la expresión artística, el diálogo intergeneracional y la reflexión crítica. Estos esfuerzos buscan la resignificación de las violencias vividas y la construcción de nuevas narrativas que permitan la reparación simbólica y la garantía de no repetición.

Los objetivos que se presentan a continuación reflejan este enfoque integral del Museo Casa de la Memoria, comprometido con la construcción de una memoria colectiva que contribuya a la transformación social y al fortalecimiento de una cultura de paz.

1. Desarrollar procesos participativos y multidisciplinarios que integren la investigación, la expresión artística y la reflexión crítica, mediante la creación

- de espacios formativos abiertos a la comunidad, para democratizar la memoria y fortalecer competencias en Derechos Humanos, participación ciudadana e historia.
2. Implementar acciones en territorio que fortalezcan las memorias colectivas y promuevan prácticas ciudadanas inclusivas, descentralizando la oferta institucional del MCM y facilitando el acceso y la participación comunitaria en el ámbito local y regional.
  3. Orientar acciones para la visibilización y circulación de recursos bibliográficos, audiovisuales y sonoros, así como conocimientos que apoyen a la preservación y difusión de la memoria colectiva.
  4. Propiciar espacios de intercambio con universidades y/o centros de investigación, para la articulación institucional y movilización de la memoria.
  5. Crear la sala de archivo histórico digital de memoria y activar el repositorio institucional, con el fin de fortalecer la preservación, gestión y difusión de la memoria colectiva y promover el acceso a recursos digitales, documentales, audiovisuales e investigativos.
  6. Establecer la estructura, políticas de gestión y mecanismos de difusión del Fondo Editorial Museo Casa de la Memoria, para gestionar y facilitar la producción, publicación y circulación de materiales en diversos formatos y tipos de contenido, para fortalecer la preservación, análisis y difusión de la memoria colectiva.
  7. Implementar iniciativas educativas y comunitarias enfocadas en la preservación del patrimonio cultural y medioambiental, mediante proyectos de sensibilización, formación pedagógica y actividades participativas.
  8. Desarrollar programas educativos y comunitarios que promuevan la reparación simbólica en clave de memoria, mediante la reactivación de programas, redes locales y talleres innovadores que fortalezcan la preservación de la memoria, la activación social, cultural y medioambiental.

9. Desarrollar e implementar programas de formación para mediadores y gestores de sala, integrando componentes pedagógicos y psicológicos que permitan optimizar su competencia profesional en la facilitación de experiencias museísticas de las salas del Museo Casa de la Memoria.
10. Desarrollar y gestionar exposiciones temporales en el MCM, que incluyan salas de interpretación y experimentales, con el propósito de actualizar y presentar contenidos sobre memoria a públicos diversos y mediante múltiples estrategias.
11. Fortalecer la colaboración del Museo Casa de la Memoria con organizaciones sociales, colectivos de víctimas y la sociedad civil para avanzar en procesos de verdad, justicia y reparación, contribuyendo a la no repetición, la construcción de memoria y la transformación social.
12. Fomentar la creación de espacios que promuevan prácticas artísticas y culturales, articulados con organizaciones y eventos locales, integrando el diseño de pedagogías orientadas a la transformación cultural y social que promueve el MCM en los territorios de influencia.
13. Producir y difundir contenido sonoro, digital y audiovisual relacionado con los ejes temáticos del Museo Casa de la Memoria, mediante formatos innovadores para ampliar su alcance y promover la reflexión sobre la memoria.
14. Coordinar y ejecutar acciones de obra y/o mantenimiento y adecuación de los espacios del Museo Casa de la Memoria, en articulación con otras dependencias del distrito, para garantizar su correcto funcionamiento operativo y la preservación de sus instalaciones.

## 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.
- 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 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.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Ley 2013 de 2019 por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de Transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, rentas y el registro de los conflictos de interés.
- Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- 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.
- 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 1083 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.
- Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 612 de 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las Entidades del Estado.

- Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley
- Decreto 1008 de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## COMPONENTES DEL PLAN

### 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

#### 1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El Museo Casa de la Memoria cuenta con una política de administración del riesgo definida en su MANUAL ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES adoptado mediante Resolución 15 de 2022 y construida de acuerdo con la Guía de Administración del riesgo del Departamento de la Función Pública DAFP de diciembre de 2020

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

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, se tuvo como referencia el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v 2.0” sugerido por el DAFP, el cual hace parte integrante del Decreto 2641 de 2012.

##### 1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con fundamento en lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se entiende por Riesgo de Corrupción a “la posibilidad 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 o privado”.

Corresponde entonces a los líderes de los procesos a partir del objetivo trazado y del análisis del contexto institucional identificar los posibles riesgos de corrupción a partir de la aplicación de la metodología de administración de riesgo adoptada.

### 1.2.2. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO

A partir de los factores de contexto interno, externo y de procesos, se identificaron las DEBILIDADES (factores internos y de procesos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos generando una mayor vulnerabilidad para la Entidad y los beneficiarios de sus productos y servicios.

De igual forma, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos y en general toda la memoria institucional, así como el análisis de 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.

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción**

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo</b>	Realizar seguimiento periódicos a las matrices de riesgos de la Entidad, conforme al MANUAL ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES del MCM	1	Subdirección Administrativa, Profesional del SIG, profesional de planeación y responsables de los procesos	Trimestral
	Dar a conocer a todos los servidores la Política de administración de riesgos contenida en el MANUAL ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES del MCM	1	Subdirección Administrativa, Líder de comunicaciones	30/06/2025

<p><b>Subcomponente</b> <b>2.</b> <b>Construcción del mapa de riesgo de corrupción</b></p>	<p>2.1</p>	<p>Revisión y Ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2025, con los nuevos lineamientos de la guía del DAF</p>	<p>1</p>	<p>Subdirección Administrativa, Profesional del SIG, profesional de planeación y responsables de los procesos</p>	<p>Hasta 31/12/2025</p>
<p><b>Subcomponente</b> <b>3.</b></p>	<p>3.1</p>	<p>1. Asesorar en la metodología de identificación y análisis de riesgos a los líderes de los procesos y subprocesos.</p>	<p>1</p>	<p>Profesional del SIG</p>	<p>Permanente</p>
<p><b>Consulta y Divulgación</b></p>	<p>3.2</p>	<p>Actualizar los riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo</p>	<p>1</p>	<p>Subdirección Administrativa, Profesional del SIG, profesional de planeación y responsables de los procesos</p>	<p>Hasta 31/12/2025</p>



	3.3	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción conforme a la metodología definida en el MANUAL ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES del MCM y la <i>Guía de Administración del riesgo del Departamento de la Función Pública DAFP</i>	1	Subdirección Administrativa, Profesional del SIG, profesional de planeación y responsables de los procesos	Hasta 31/12/2025
	3.4	Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y a través de la Página Web del MCM	1	Subdirección Administrativa, Equipo de comunicaciones	Hasta 31/12/2025
<b>Subcomponente 4. Monitoreo y revisión</b>	4.1	Implementar las acciones de control propuestas en el plan de manejo	1	Subdirección Administrativa, Profesional de Control Interno, Profesional del	Permanente



		para gestionar los riesgos de la Entidad, incluyendo el componente de riesgos de corrupción.		SIG, profesional de planeación	
	4.2	Monitoreo y revisión de la gestión de los riesgos, con el fin de garantizar que los controles establecidos en los mapas de riesgos son efectivos.	1	Subdirección Administrativa, Profesional de Control Interno, Profesional del SIG, profesional de planeación	Hasta 31/12/2025
<b>Subcomponente 5. Seguimiento</b>	5.1	Adelantar seguimientos al mapa de riesgos de corrupción y al PAAC, verificando la efectividad de los controles definidos para los riesgos. Con corte 30 de abril, 31 de agosto 31 de diciembre.	3	Control interno	Dentro de los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo y septiembre de 2025; y enero 2026 (seguimiento del PAAC)

## 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Tiene como finalidad la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos académicos y/o administrativos que deben adelantarse en el MCM; buscando fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

El Museo Casa de la Memoria ha identificado los servicios que presta a la comunidad y grupos de interés, teniendo como fundamento la definición de los siguientes conceptos formulados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2.0” de DAFP:

**Trámite:** *Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. (Ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, entre otros)*

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la Entidad.
- Se solicita ante una Entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

**Otro Procedimiento Administrativo:** *Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia.*

Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

En este orden de ideas, en el MCM los usuarios realizan procedimientos administrativos (servicios), que se identifican a continuación:

1. Visita guiada en salas de exposición para grupos
2. Visitas individuales a las exposiciones
3. Recorridos virtuales a las exposiciones
4. Procesos pedagógicos
5. Otorgamiento de estímulos a personas y colectivos para el desarrollo de propuestas que fortalezcan el tejido social

6. Reserva, préstamo y renovación material bibliográfico
7. Catalogo en línea
8. Préstamo de computadores
9. Diseminación selectiva de información
10. Bibliografía Especializada
11. Consulta en sala.
12. Suministro información digital
13. Préstamo de auditorio

Estos servicios cuentan con su caracterización u hoja de vida y se encuentra publicados en la página web de la Entidad [www.museocasadelamemoria.gov.co](http://www.museocasadelamemoria.gov.co).

Adicionalmente 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.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de trámites					
Fases de la política de racionalización de trámites		Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Identificación de trámites o servicios	1.1	Realizar Inventario de servicios actualizado.	1	Subdirección administrativa	30/06/2025
2. Priorización de Trámites	2.1	Priorización de los servicios a	1	Subdirección administrativa	30/06/2025

		analizar objeto de racionalización			
	2.2	Asignación de responsabilidades para el trabajo de racionalización	1	Subdirección administrativa	30/06/2025
	2.3	Formulación de la estrategia de racionalización de trámites (implementación matriz de la estrategia)	1	Subdirección administrativa	30/06/2025
3 Racionalización de Trámites	3.1	Comunicación o divulgación de servicios actualizados	1	Subdirección administrativa, equipo de comunicaciones	30/06/2025

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *“por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, la rendición de cuentas se refiere a un proceso *“mediante los cuales las Entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras Entidades públicas y a los organismos de control”*

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano

- 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, Plan de Acción Institucional e Indicadores de Gestión.
- 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 Distrito 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
<b>Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1 Revisar y ajustar (en caso de ser necesario) procedimiento interno para la rendición de cuentas de acuerdo con las fases establecidas por el DAFP	1	Dirección, Subdirección administrativa, equipo de comunicaciones	30/06/2025
	1.2 Definir y dar cumplimiento al cronograma de actividades de rendición de cuentas, establecido en el procedimiento.	1	Control Interno	30/08/2025
	1.3 Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo y plan de acción	3	Profesional de planeación	Dentro de los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo, agosto,

					noviembre de 2025 y febrero de 2026
	1.4	Publicación del cumplimiento del plan anticorrupción	3	Control Interno	Dentro de los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2025 y enero de 2026
	1.5	Publicar el Plan Anual de Adquisiciones inicial para la vigencia 2025.	1	Subdirección Administrativa	31/01/2025
<b>Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Preparar y activar espacios de diálogo con la ciudadanía con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas	6	Comunicaciones Internas	según necesidad



	2.2	Actualización del plan de comunicaciones que permita tener interlocución con la ciudadanía	1	Subdirección administrativa, Comunicaciones Internas	A necesidad
	2.3	Reuniones y/o audiencias públicas para rendir cuentas de la ejecución del plan de desarrollo y del presupuesto.	1	Dirección	Anual
<b>Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Dar respuesta a las preguntas y solicitudes de los ciudadanos sobre la información entregada	1	Funcionarios	Permanente
	3.2	Realizar espacios de diálogo con grupos de valor y partes interesadas según temática para Comunicar a los ciudadanos, organizaciones sociales, y otras las estrategias y	1	Posicionamiento Estratégico y equipo de comunicaciones	Anual



		mecanismos de rendición de cuentas.			
<b>Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Realización de evaluación anual a la estrategia de rendición de cuentas y socialización de los resultados.	1	Subdirección Administrativa, equipo de comunicaciones	Anual

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Museo Casa de la Memoria reconoce al ciudadano como eje principal y la razón ser de la Entidad, por ello, ha implementado estrategias para garantizar que los servicios que se prestan a los ciudadanos respondan a sus necesidades y expectativas.

- Medios de comunicación: la Entidad cuenta con varios medios de comunicación como boletines electrónicos, Boletines internos, página Web Institucional <http://www.museocasadelamemoria.gov.co>, carteleras, volantes, circulares y redes sociales.
- Publicación de manera permanente y actualizada en la página web <http://www.museocasadelamemoria.gov.co> de información que permita mantener a los diferentes miembros de la comunidad enterada del que hacer institucional..
- 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:

Página 29 de 39

(+57 4) 520 20 20, Línea de atención al Usuario, Correo electrónico de Atención al Usuario (contacto@museocasadelamemoria.gov.co).

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta Productivo	Responsable	Fecha
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Dar cumplimiento a la dimensión 1 del manual operativo de MIPG	1	Dirección, Subdirección administrativa. Profesional del SIG	Permanente
	1.2	Publicación permanente y actualizada en la página web <a href="http://www.museocasadelamemoria.gov.co">http://www.museocasadelamemoria.gov.co</a> de información que permita mantener a los diferentes miembros de la comunidad enterada del Direccionamiento estratégico del MCM	1	Dirección, Subdirección administrativa, Comunicaciones Internas	Permanente
Subcomponente 2.	2.1	Realizar difusión de los diferentes mecanismos	1	Dirección,	Permanente

<b>Fortalecimiento de los canales de atención.</b>		de atención de la Entidad.		Subdirección administrativa, Comunicaciones Internas	
	2.2	Garantizar la accesibilidad a la página web de la Entidad y evaluar los canales de comunicación existentes y establecer acciones de mejora si es necesario	1	Visibilización y transferencia de memorias	Permanente
<b>Subcomponente 3.Talento Humano</b>	3.1	Realizar actividades que permitan sensibilizar a los Servidores Públicos sobre la importancia de prestar un buen servicio al Ciudadano.	1	Subdirección administrativa	30/06/2025
	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	30/12/2025

	3.3	Socialización y realización de actividades para la interiorización del código de integridad en la Entidad	1	Gestión Humana	Hasta 31/12/2025
<b>Subcomponente 4. Normativo y procedimental</b>	4.1	Atender las PQRSD que lleguen a la Entidad por cualquiera de los medios dispuestos para tal fin	1	Gestión Jurídica	Permanente
	4.2	Elaborar informes comportamentales del proceso de PQRSD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	1	Control interno	Corte 30/06/2025 31/12/2025
	4.3	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	1	Subdirección administrativa / Jurídica	30/06/2025
<b>Subcomponente 5. Relacionamento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar evaluación de la calidad del servicio al ciudadano.	1	Dirección, Subdirección administrativa, Comunicaciones Internas	30/12/2025

	5.2	Elaborar y socializar informes de análisis de satisfacción al cliente.	1	Dirección, Subdirección administrativa, Comunicaciones Internas	30/12/2025
--	-----	--	---	---	------------

## 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente el Museo Casa de la Memoria pretende implementar los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.
- Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las Entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Página 33 de 39

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

**Componente 5: Transparencia y acceso a la información**

Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1. Transparencia Activa</b>	1.1 Gestionar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014	1	Dirección, Subdirección administrativa	Permanente
	1.2 Publicar en la página web en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública los Planes Institucionales de acuerdo con el Decreto 612 de 2018	1	Dirección, Subdirección administrativa	Permanente

	1.3	Asegurar la publicación del Plan Anual de Adquisiciones y la contratación realizada por la Entidad en el SECOP	1	Gestión Jurídica	Permanente
	1.4	Asegurar el Ingreso en el SIGEP, la información de los vinculados y contratistas de prestación de servicios (personas naturales	100%	Subdirección Administrativa /Gestión humana	Permanente
<b>Subcomponente 2. Transparencia pasiva</b>	2.1	Gestionar las PQRSDF que llegan al MCM y Elaborar informes comportamentales del proceso de PQRSDF, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	1	Gestión Jurídica, Subdirección Administrativa	Permanente
	2.2	Verificar el registro de los contratos suscritos en el SECOP	1	Subdirección Administrativa / Control interno	Permanente
<b>Subcomponente 3. Instrumentos</b>	3.1	Construcción del inventario de activos de información, del	1	Subdirección administrativa	30/06/2025

de gestión de información		Esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada			
	3.2	Consolidar datos y publicar informe de percepción ciudadana sobre la gestión institucional.	1	Subdirección Administrativa	30/10/2025
	3.3	Preparar y difundir información sobre la gestión institucional para los espacios de diálogo con los grupos de valor.	1	Equipo de comunicaciones	31/12/2025
	3.4	Generar escenarios de información y diálogo entre direcciones técnicas y grupos de interés para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales que lideran.	1	Gestión Estratégica	Permanente.
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1.	Definir la estrategia de inclusión para el acceso de la información a	1	Dirección y Subdirección Administrativa	Permanente

		comunidad con algún tipo de discapacidad.			
<b>Subcomponente 5. Monitoreo</b>	5.1	Verificar el cumplimiento del 100% de las publicaciones conforme lo estipula la ley.	1	Control interno	Semestral
<b>Subcomponente 6. iniciativas adicionales</b>	6.1	Revisar, actualizar y ejecutar el plan de divulgación del código de integridad.	1	Subdirección Administrativa	30/06/2025
	6.2	Definición de la evaluación de la apropiación del código de integridad	1	Subdirección Administrativa	30/11/2025
	6.3	Definir estrategia institucional para la definición, y denuncia de conflictos de interés	1	Dirección y Subdirección Administrativa	Permanente

## 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

Al Plan Anticorrupción se le hará seguimiento en las fechas establecidas dentro de este plan y los informes se publicarán en la página Web de la Entidad.

**Responsable del seguimiento y control:**

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la formulación y publicación del Plan, y efectuará el seguimiento y control a la implementación y los avances de las metas consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Fechas para del seguimiento y control.

Se establecen las siguientes fechas para la elaboración de informe de seguimiento:

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril de 2025. El informe de seguimiento deberá publicarse dentro de los diez primeros días hábiles del mes de mayo de 2025.

**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto de 2025. El informe de seguimiento deberá publicarse dentro de los diez primeros días hábiles del mes de septiembre de 2025.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre de 2025. El informe de seguimiento deberá publicarse dentro de los diez primeros días hábiles del mes de enero de 2026.

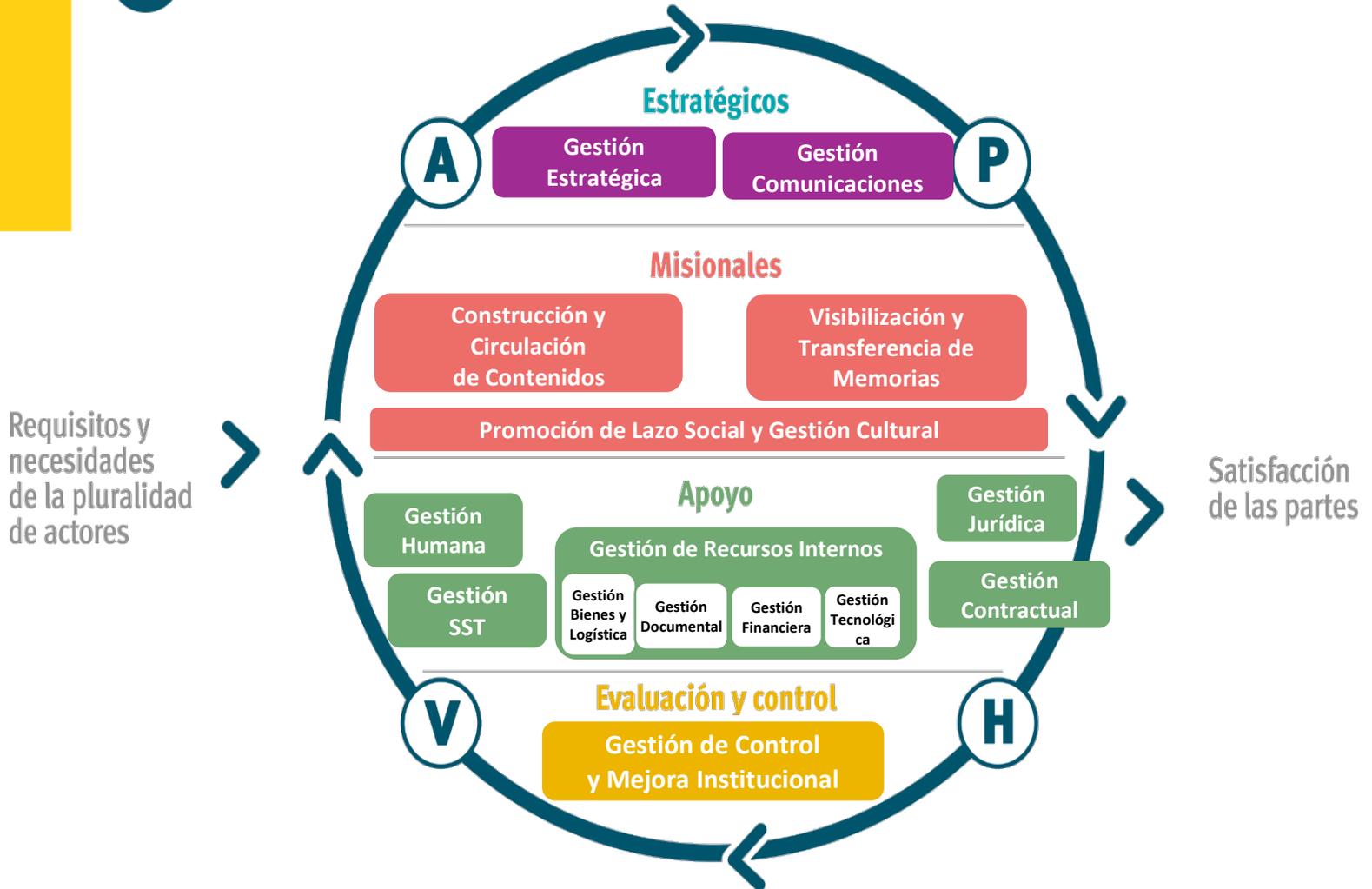
## 7. APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PAAC 2025

El presente Plan Estratégico Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Museo Casa de la Memoria 2025, se aprueba mediante Acta No. 001 del 30 de enero de 2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su publicación se realiza en la página web del Museo Casa de la Memoria sección Transparencia y acceso a la información pública, opción Planeación, acápite Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

## 8. ANEXOS

Mapa de riesgos anticorrupción vigente.

← MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2024



Dar clic en el Proceso a consultar para visualizar el mapa de riesgos de corrupción