

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Lizeth Johanna Huérano	Contratista	31/03/2026
REVISÓ	Luis Fernando Sierra	Profesional Especializado	01/04/2026
REVISÓ	Ana María Trujillo	Directora Administrativa y Financiera	08/04/2026
REVISÓ	Lyda Constanza Batista Morales	Contratista – Planeación	25/05/2026
APROBÓ	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		27/05/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Contexto	3
2. Objetivo general de la estrategia	4
3. Alcance	5
4. Marco normativo	5
5. Marco Funcional	5
6. Resultados FURAG y Autodiagnóstico	6
7. Consulta ciudadana de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	10
8. Desarrollo de la Estrategia	16
Subcomponente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	16
Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente	17
Subcomponente 3 Oferta institucional accesible, comprensible y de calidad	18
Subcomponente 4 Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana	19
9. Seguimiento	20

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Introducción

El Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH, reafirma su compromiso con la ciudadanía en el marco de un Estado abierto, transparente y orientado a generar valor público. Esta Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula en cumplimiento de la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y la normatividad relacionada con el ejercicio del derecho de petición y la gestión de PQRS en el CNMH.

El presente documento articula los lineamientos técnicos de MIPG con la política de servicio a la ciudadanía y se desarrolla a través del Plan de Acción Institucional 2026 asegurando una gestión integral, coherente y orientada a resultados.

1. Contexto

El Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH es un establecimiento público adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), que tiene por objeto contribuir a la reparación simbólica, la satisfacción del derecho a la verdad y a las garantías de no repetición de las víctimas y de la sociedad, mediante procesos de reconstrucción de memoria histórica orientados al esclarecimiento de los hechos ocurridos en el marco del conflicto armado interno.

En ese sentido, se presentan los lineamientos estratégicos de articulación:

Misión: El CNMH reconoce, dinamiza, divulga y preserva la pluralidad de los procesos de construcción de memoria histórica y de esclarecimiento de la verdad sobre el conflicto armado interno, las violencias y las resistencias, de manera colaborativa con las víctimas, para la reparación integral, la transformación cultural y la paz.

Visión: Con todas las memorias todas aportamos a la reparación integral, la transformación cultural y la paz.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

En cumplimiento con su misión el CNMH, formuló y aprobó el Plan Estratégico 2022 -2026, el cual contempla los siguientes objetivos:

1. Ampliar la escucha, inclusión y preservación de las memorias de las víctimas, individuales y colectivas, localizadas en el país como en el exilio; a través de procesos de: esclarecimiento de la verdad respecto de las memorias históricas de Colombia, archivos de los derechos humanos, iniciativas de memoria, medidas de satisfacción en el marco de la reparación integral, y demás acciones misionales.
2. Dinamizar la participación de víctimas, organizaciones, comunidades, actores sociales e institucionales en los territorios, en torno al diálogo y la construcción de memoria histórica, en un horizonte de Paz Total.
3. Impulsar, fortalecer y acompañar los procesos de los sitios y lugares de memoria territoriales, en diálogo con el Museo de Memoria Histórica de Colombia como referente nacional e internacional.
4. Desarrollar acciones estratégicas de protección, acceso y circulación del conocimiento generado respecto a las memorias históricas y las resistencias.
5. Impulsar e incrementar la apropiación social de la memoria histórica y del esclarecimiento de la verdad en los territorios, integrando acciones de comunicación y pedagogía con enfoque psicosocial, diferencial e interseccional.
6. Poner a disposición de la institucionalidad y de la sociedad el Mecanismo no judicial de Contribución a la Verdad y la Memoria Histórica; así como los aprendizajes en materia de memoria y esclarecimiento de la verdad, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad.
7. Mejorar la efectividad organizacional, la transversalización y la territorialización del CNMH.

2. Objetivo general de la estrategia

Implementar una gestión integral del servicio al ciudadano en el CNMH, mediante acciones orientadas a garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad a la información, trámites, servicios y espacios de relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la confianza pública y la mejora de la experiencia ciudadana.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

3. Alcance

La presente estrategia aplica de manera transversal a todos los procesos institucionales del Centro Nacional de Memoria Histórica, e involucra a servidores públicos y contratistas, quienes son corresponsables de brindar una atención oportuna, respetuosa e incluyente a la ciudadanía.

4. Marco normativo

- Constitución política (Art. 2,23,74)
- Ley 1437 de 2011 Código Procedimiento Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011 Plan de acción de las entidades públicas
- Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015 Derecho de petición.
- Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

Ahora bien, en cumplimiento del marco normativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en la dimensión Gestión con Valores para Resultados, la Política de Servicio al Ciudadano y el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el CNMH formuló y publicó en su página web: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/plan-de-gasto-publico/> el Plan de Acción Institucional 2026. En este documento se incorporó la línea 63, denominada "Plan Anual de Relacionamiento con la Ciudadanía", a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano.

5. Marco Funcional

La incorporación de la línea estratégica "Plan anual de relacionamiento con la ciudadanía" en el Plan de Acción Institucional, se formuló en cumplimiento de la circular externa 100-004-2026 del Departamento de Función Pública, por tanto, la estrategia se encuentra enmarcada en los cuatro subcomponentes que constituyen los ejes de seguimiento y

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

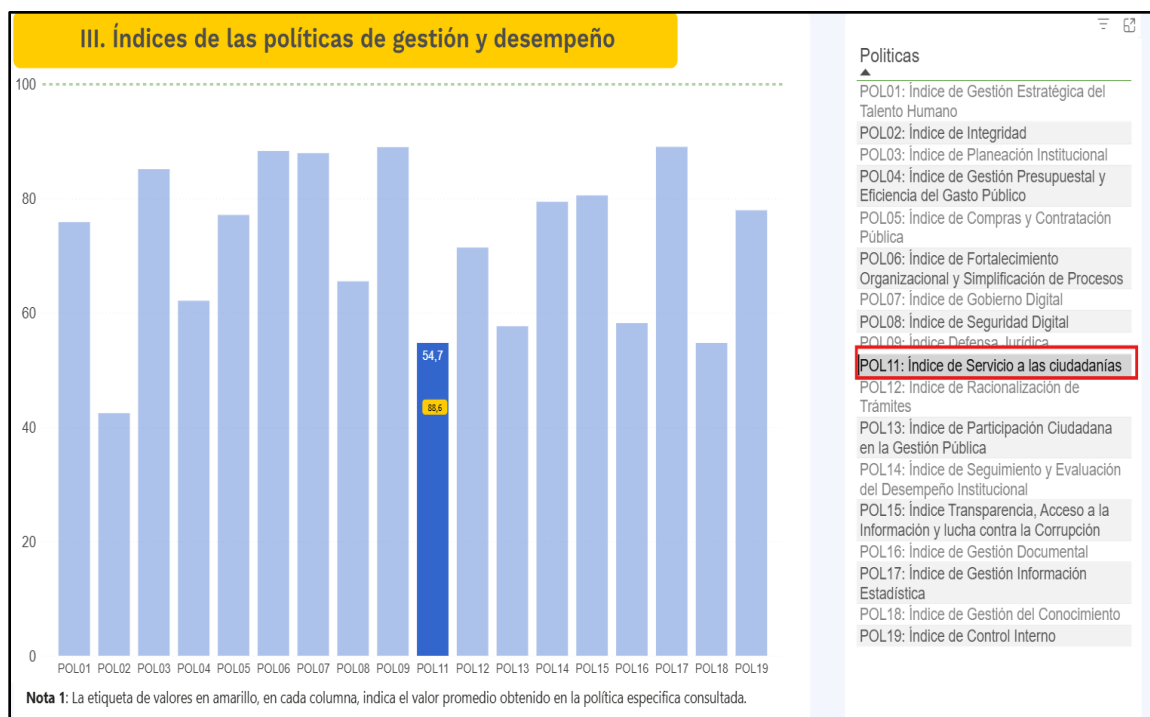
medición definidos en MIPG, en ese sentido, el CNMH presenta los siguientes objetivos:

1. Consolidar un diagnóstico integral del servicio al ciudadano con base en consulta ciudadana, autodiagnóstico en la política de servicio al ciudadano y resultados FURAG.
2. Fortalecer las competencias, capacidades y suficiencia de talento humano que participa en los procesos de atención, relacionamiento y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD.
3. Garantizar accesibilidad clara y comprensible a la oferta institucional, conforme a lineamientos del lenguaje claro, accesibilidad física y virtual.
4. Implementar mecanismos de evaluación y análisis de la experiencia ciudadana para orientar decisiones de mejora continua.

6. Resultados FURAG y Autodiagnóstico

Para la identificación de actividades a desarrollar en la presente vigencia, el CNMH tomó como insumo el análisis soportado en:

1. Resultados del desempeño de la vigencia 2024, reportados en 2025 a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), la política de Servicio al Ciudadano, que hace parte de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, arrojó un resultado total de 54,7 puntos:



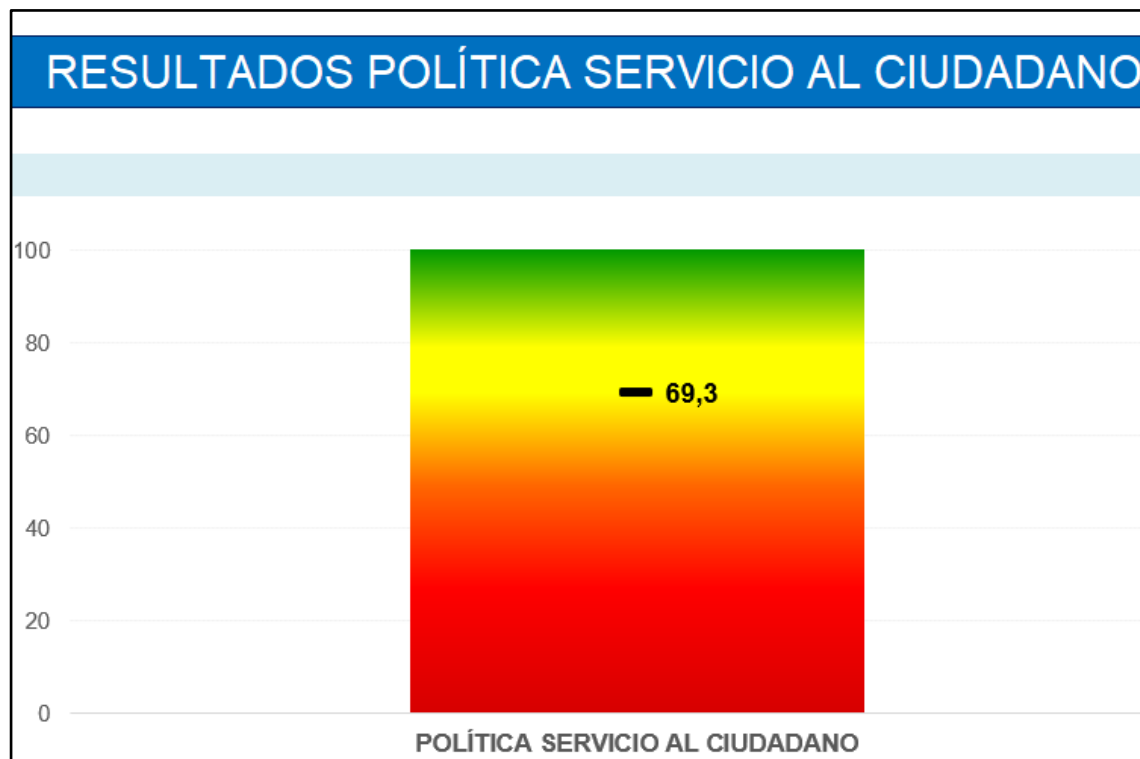
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. *Resultados de Medición del MIPG* [en línea]. Disponible en: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion> [consultado: 22 de mayo de 2026].

Con oportunidades de mejora, principalmente en:

- Incluir a la mayor cantidad posible de grupos de valor en la elaboración de la estrategia anual de servicio y/o relacionamiento con las ciudadanías.
- Definir acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente, de acuerdo con la circular externa 100-010-2021 de Función Pública como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio a las ciudadanías.
- Definir protocolos o lineamientos para el servicio o relacionamiento con las ciudadanías como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio, en el marco del plan institucional.
- Incluir el tema de la normativa de servicio a las ciudadanías en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los espacios de inducción y reinducción.
- Identificar las debilidades y fortalezas en los escenarios de relacionamiento con las ciudadanías, con base en los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

- Documentar las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.
2. Diligenciamiento del formato autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano 2025, formato sugerido por el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP):



Fuente: Formato política servicio al ciudadano - Departamento Administrativo de la Función Pública

El autodiagnóstico arrojó un resultado de 69.3 puntos, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión, facilitando la toma de decisiones informadas para el fortalecimiento institucional en las categorías:

- Caracterización usuarios y medición de percepción.
- Diagnostico canales de atención dispuestos a la ciudadanía
- Actualización carta trato digno y actualización en materia de PQRS.
- Identificar información relevante para optimizar trámites y servicios en la entidad.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

- Inclusión talento humano con mecanismos de capacitación e incentivos a los servidores y contratistas que prestación atención y servicio a la ciudadanía.

3. Resultados de los espacios de participación ciudadana 2025 publicados en página web: [Estrategia de participación ciudadana - Centro Nacional de Memoria Histórica](#), sobre los que se identificaron las principales acciones en relacionamiento con la ciudadanía y las recomendaciones del DAFP como resultado de la Medición del Índice de Desempeño Institucional 2024:

Acción 1: Recolección y sistematización de los comentarios y preguntas frecuentes expresadas a través de las redes sociales, sitio web, formularios y correo-e.

Recomendación de mejora: Las preguntas giraban en torno a la integración de las comunidades a los procesos de memoria histórica, cómo lograr un acercamiento a estas y a las víctimas del conflicto armado y el proceso de priorización de las investigaciones que lleva a cabo el CNMH

Acción 2: Encuesta de percepción interna, ciudadana, grupos de interés, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los resultados presentados en las acciones de rendición de cuentas.

Recomendación de mejora: Se lleve a cabo dicha audiencia en territorio y que a grandes rasgos se tenga en cuenta en mayor medida las víctimas y el territorio en espacios de concertación y creación conjunta de contenidos.

Acción 3: Habilitación de link para la recolección de temas que la ciudadanía, grupos de valor e interés quieran que el CNMH profundice en espacios de rendición de cuentas sobre la vigencia 2025.

Recomendación de mejora: se recibieron 12 respuestas a la encuesta en la que se observa un mayor interés de profundizar información acerca de la Recopilación y Toma de Testimonios, seguido de Iniciativas de Memoria Histórica, Medidas de Reparación simbólica, Infraestructura física del Museo de Memoria de Colombia y Museo Virtual.

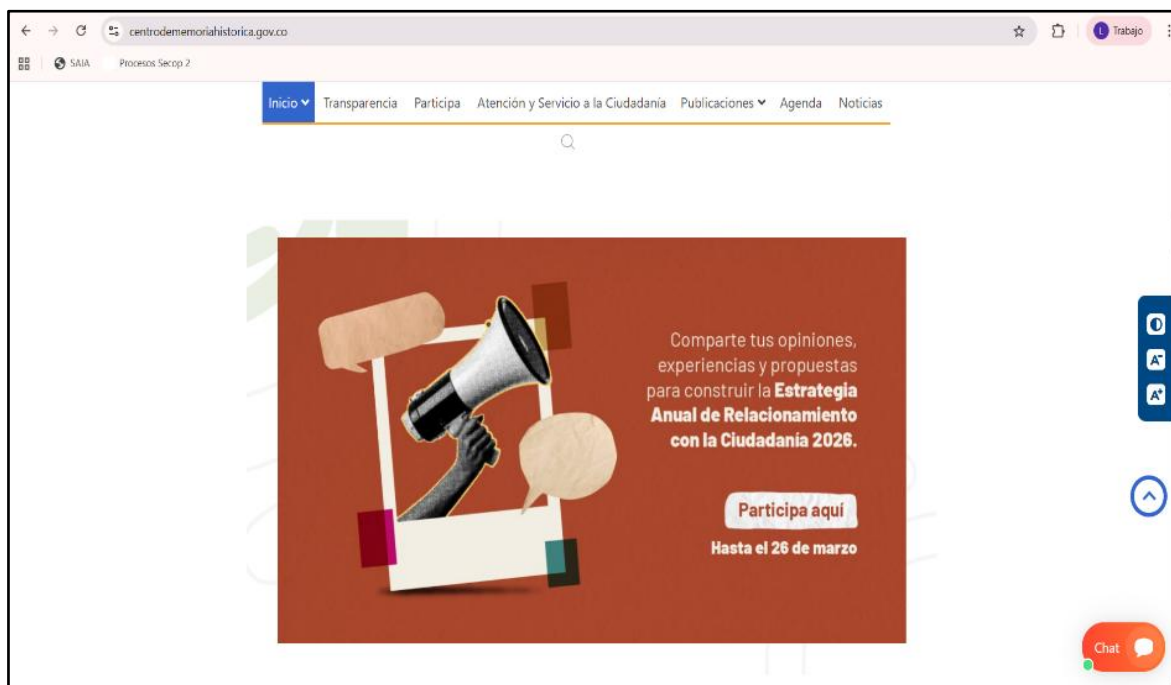
 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

7. Consulta ciudadana de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía

La Dirección Administrativa y Financiera- Servicio al Ciudadano puso a disposición de la ciudadanía una invitación a participar en la formulación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026, cuyo objetivo fue recoger opiniones, experiencias, expectativas y propuestas que permitieran su construcción de manera conjunta.

Durante el mes de marzo de 2026 se desarrolló la consulta, la cual estuvo acompañada de las siguientes piezas comunicativas orientadas a su socialización y difusión:

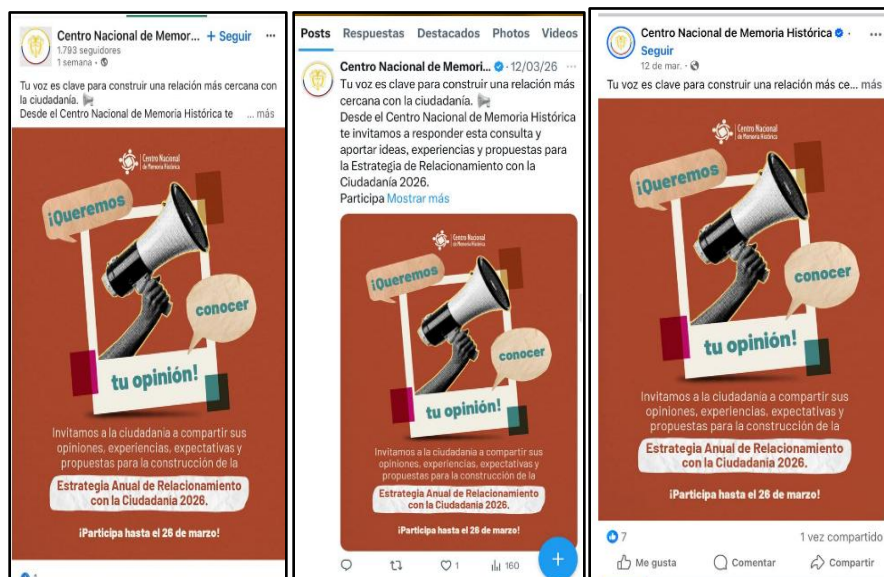
Página web:



Fuente: CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA. Sitio web institucional [en línea].
Disponible en: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/> [consultado: 22 de mayo de 2026]

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Redes sociales:



Fuente: Redes sociales del Centro Nacional de Memoria Histórica.

De manera interna en correo electrónico interno y en la plataforma intranet:



Fuente: Fuente: Comunicación remitida mediante correo electrónico institucional del Centro Nacional de Memoria Histórica.

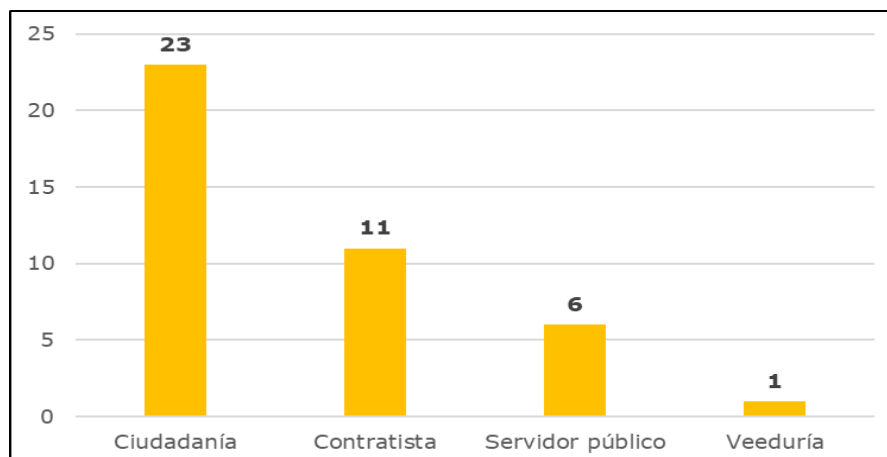
 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de



Fuente: Información publicada en la Intranet institucional del Centro Nacional de Memoria Histórica.

Como resultado del ejercicio, se recibieron a través de formulario dispuesto en página web ¹y redes sociales recomendaciones y sugerencias:

Participantes en la encuesta:



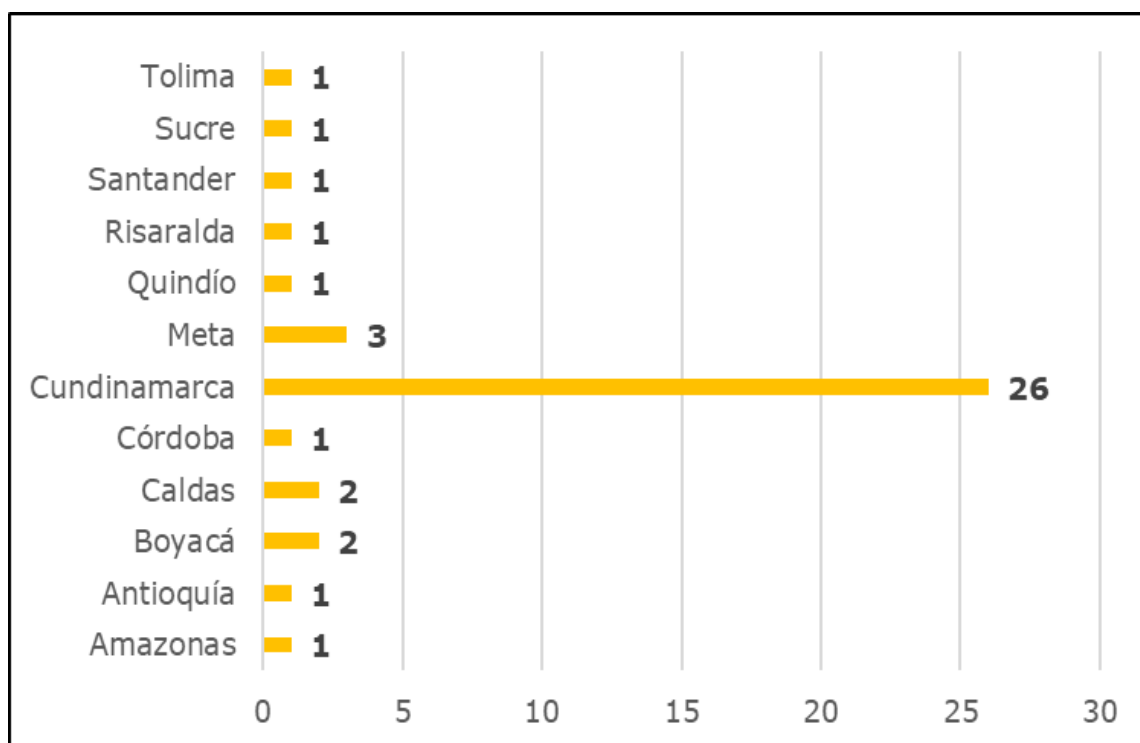
Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

¹ A la fecha de la aprobación del presente documento, la encuesta no se encuentra disponible en la página web, toda vez que se dio cumplimiento al plazo de aplicación.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Se evidencia la participación de 41 personas en la consulta ciudadana, de las cuales el 56 % corresponde a ciudadanía en general y el 2 % a personas jurídicas (veedurías).

Ubicación geográfica de los participantes:



Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

Frente a la ubicación geográfica, se identificó que varios departamentos registran los niveles más bajos de participación, entre ellos Amazonas, Córdoba y Tolima. Por su parte, Cundinamarca concentra el 63 % de la participación total, representando el mayor nivel de participación frente a los demás departamentos., en contraste con Cundinamarca, que concentra el 63 % de la participación, destacándose ampliamente por encima de los demás.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Interacción previa con la entidad:

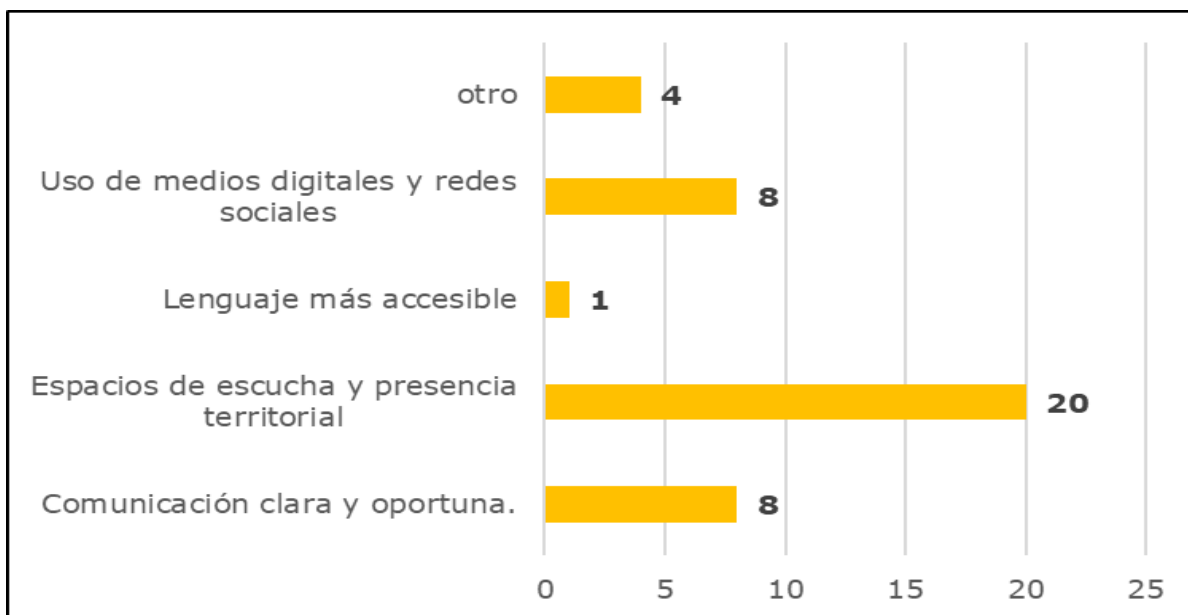
Enunciado	Cantidad
Participación en el mecanismo No Judicial de Contribución a la Verdad.	0
Asistencia técnica a instituciones educativas en pedagogía en memoria.	2
Registro en portal de datos de hechos victimizantes en micrositio - OMC.	1
Interacción con la plataforma Archivo Virtual de los Derechos Humanos.	6
Participación en proceso de Registro Especial de archivos de memoria READH	1
Acompañamiento en lugares de Memoria en diferentes departamentos y municipios.	2
Participación en iniciativas locales, regionales y nacionales en temas de memoria histórica.	1
Actividades con investigación en construcción y recuperación de la memoria histórica	9
Participación en la construcción y gestión del Museo de la Memoria.	0
Asistencia de escucha, visibilización, difusión y apropiación social de la memoria histórica.	9
Atención al ciudadano.	3
No he tenido interacción previa.	5
Otro	2
Asistencia técnica a organizaciones de víctimas, entes territoriales y mesas de participación de víctimas	
Total	41

Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Se identifican dos líneas con mayor interacción y con igual ponderación: (i) las actividades de investigación y construcción de memoria, y (ii) los espacios de escucha y visibilización de la memoria, lo que refleja un interés de la ciudadanía en estos ámbitos.

Aspectos por fortalecer:



Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

Frente a los aspectos de mejora identificados por la ciudadanía, se destaca la necesidad de fortalecer los espacios de escucha y la presencia territorial de la entidad, los cuales registraron la mayor frecuencia de respuesta dentro de las opciones evaluadas.

Propuesta de acciones formuladas por la ciudadanía para su implementación²:

- Mecanismos de escucha a la ciudadanía.
- Entregar más material de información a la ciudadanía.
- Más acciones con la población en general en todos los territorios.
- Escucha más a la ciudadanía, más contacto con ellos.

² Se registran las propuestas de manera textual como lo registró la ciudadanía en la encuesta aplicada

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Recomendaciones formuladas por la ciudadanía para su implementación:

- Más comunicación con el ciudadano de a pie.
- Podcast, *ticktocks*, cuentos infantiles donde se eduque a la ciudadanía respecto del tema
- Mejorar las estrategias de difusión y relacionamiento interno de las distintas actividades que cada una de las Direcciones lleva a cabo con la ciudadanía.

8. Desarrollo de la Estrategia

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, el autodiagnóstico institucional realizado y las oportunidades de mejora identificadas en materia de relacionamiento con la ciudadanía, se definieron las actividades a desarrollar durante la vigencia, estructuradas en el marco de los subcomponentes establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la Política de Servicio al Ciudadano.

Subcomponente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

El diagnóstico y la planeación del servicio constituyen el punto de partida del ciclo de mejora continua, con base en la identificación de las necesidades, expectativas y comportamientos de la ciudadanía que interactúa con la entidad.

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Diagnóstico de accesibilidad y uso de los canales de atención.	1. Encuesta interna diagnóstico canales de atención presencial, virtual y telefónico. 2. Informe consolidado de resultados con identificación de oportunidades de mejora.	Segundo Trimestre.	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano en articulación con Estrategia de Comunicaciones

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Caracterización ciudadana y grupos de valor para identificar la ciudadanía que accede a los diferentes trámites y/o servicios.	Informe metodológico de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.	Tercer trimestre.	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
Documento de buenas prácticas para la mejora del servicio.	Socialización informe de caracterización a líderes de políticas que inciden en la relación estado - ciudadano, esto es: participación ciudadana, racionalización de trámites, transparencia, acceso a la información pública y servicio al ciudadano.	Cuarto trimestre.	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano.

Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente

Se entiende que la calidad en la experiencia de la ciudadanía está vinculada a las habilidades, disposiciones y enfoques del personal que tiene contacto con ella; por esta razón, se busca consolidar las capacidades institucionales mediante estrategias de formación y coordinación interna:

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Gestionar la inclusión de la temática en servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)	Documento oficial interno al Proceso Gestión de talento humano con la propuesta en inclusión de servicio al ciudadano en el PIC 2026.	Segundo trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Promover el reconocimiento de la labor de los servidores y colaboradores que interactúan con la ciudadanía, mediante la incorporación de acciones en el Plan de Bienestar e Incentivos.	Documento oficial interno al Proceso Gestión de talento humano con propuesta de fortalecimiento para el reconocimiento e incentivos por la adecuada prestación del servicio en 2026.	Segundo trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
Realizar jornada de sensibilización dirigida a servidores y colaboradores, orientados al fortalecimiento del protocolo de servicio al ciudadano.	Lista de asistencia a jornada de sensibilización a toda la comunidad CNMH.	Tercer trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

Subcomponente 3 Oferta institucional accesible, comprensible y de calidad

El propósito es asegurar que los canales de atención, trámites, servicios e información institucional sean comprensibles, accesibles, oportunos y adecuados para toda la ciudadanía, sin ningún tipo de distinción.

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Actualizar y publicar la Carta de Trato Digno a la ciudadanía	Carta de Trato Digno actualizada y publicada en página web, en la cual, se da a conocer los derechos, deberes, canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Entidad. Piezas de divulgación en página web y redes sociales.	Segundo Trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Elaborar e implementar el manual para la atención en PQRS y la resolución que lo adopta.	1. Manual implementado y publicado en página web. 2. Resolución actualizada y publicada en página web.	Tercer trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
Elaborar documento lenguaje claro	Documento elaborado y publicado en página web.	Cuarto trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

Subcomponente 4 Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Realizar seguimiento a la calidad del servicio y a la percepción de la ciudadanía con el fin de orientar acciones de mejora continua. Este subcomponente pretende que la entidad identifique las expectativas y valoraciones de la ciudadanía frente a la atención brindada.

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Identificar información sobre trámites en la entidad.	Programación de encuentro virtual con líder política en racionalización de trámites para levantar información de diagnóstico.	Segundo trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
Racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS).	Informe metodológico de racionalización de trámites y OPAS.	Tercer trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	CODIGO:	SCI-ES-001
		VERSION:	001
		PAGINA:	1 de

Documento de buenas prácticas para la mejora del servicio	Socialización informe racionalización de trámites al líder de política racionalización de trámites.	Cuarto trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
---	---	------------------	---

Las actividades serán desarrolladas en concordancia con el Plan de Acción Institucional, el Plan Institucional de Capacitación, Plan de Bienestar e Incentivos y con lo dispuesto en la circular externa 100-004-2026 del Departamento de Función Pública.

9. Seguimiento

Realizar oportunamente el reporte de las actividades contempladas en Plan de Acción Institucional actividad número 63 denominada – Plan Anual de Relacionamiento con la Ciudadanía por parte de la Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano a Planeación y los reportes requeridos por las instancias correspondientes.

6. Publicación

La Estrategia será publicada en la página web de la entidad/sección Atención y Servicio a la Ciudadanía/información de interés.

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
Elaboración del documento	No aplica	26/06/2026	001