

**PLAN DE ACCIÓN – 2015  
DIRECCIÓN DE ARCHIVO DE LOS DERECHOS HUMANOS  
INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE – 2015**

**ANEXO 1. Documento de Política Pública de Archivos de Graves violaciones de DDHH e infracciones al DIH, MH y Conflicto.**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades:

Se realizó el cronograma de trabajo para la finalización de la segunda versión del documento “Elementos para una política pública de archivos sobre graves violaciones de DDHH e infracciones al DIH, MH y Conflicto Armado”, así como la elaboración del cronograma de trabajo para su socialización a nivel regional. Este proceso se realiza con el apoyo del Fondo de Justicia Transicional del PNUD.

Se realizó la socialización del documento de política pública de archivos sobre graves violaciones de DDHH e infracciones al DIH, MH y Conflicto Armado al interior del CNMH; en dicha socialización se contó con la participación de los Directores Técnicos del CNMH y Asesores de la Dirección General, quedando a la espera de las observaciones y recomendaciones, con el fin de consolidar la versión final del documento.

Con el fin de implementar las estrategias de la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos, se elaboró un proyecto de acta de entendimiento con las siguientes entidades: Portal Pacifista (Tema: Iniciativas pedagógicas y apropiación social con énfasis en divulgación de archivos de DDHH), Universidad de Barcelona y Archivo Histórico de la Policía de Guatemala (Tema: Iniciativas pedagógicas de archivos de DDHH y una de las líneas el diplomado) y con el fin de gestionar el diplomado de archivos sobre graves violaciones de DDHH e infracciones al DIH, MH y conflicto armado.

La Dirección de Archivo de los Derechos Humanos realizó una reunión con el Archivo General de la Nación - AGN, con el fin de establecer el plan de trabajo para la adopción y socialización del documento final del Protocolo de Gestión Documental de los Archivos referidos a las graves y manifiestas violaciones a los Derechos Humanos, e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

**ANEXO 2. Registro Especial de Archivos de Memoria Histórica y Derechos Humanos.**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades:

Se elaboró el Plan de Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos - READH (p) para el año 2015, en el cual se definieron las regiones en las cuales se implementará el instrumento READH (p) que permite la caracterización de las entidades u organizaciones poseedoras de archivos de DDHH y MH de acuerdo con las estrategias, alianzas regionales y Nación -Territorio del CNMH para el año 2015

Se continuo con la elaboración de la propuesta de acto administrativo para la inclusión en el Registro Especial de Archivos READH (p) de archivos de graves violaciones a los DDHH memoria histórica; documento que se encuentra en revisión interna por la Dirección de Archivos de los DDHH, y el cual será sometido a consideración del Comité de Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica y el Consejo Directivo del CNMH, instancia competente para su aprobación.

La Dirección de Archivo de los Derechos Humanos contacto a la Universidad de Antioquia, Oratoteca de la Universidad de Magdalena, Universidad de Córdoba, Universidad Industrial de Santander y la Universidad del Tolima, con el fin de establecer acuerdos para el desarrollo e implementación en región del Plan de Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos - READH (p)

Por otra parte, se realizó la consolidación de la base de datos de organizaciones sociales Etnicas, comunidades indígenas, consejos comunitarios y comunidades de base afro-colombianas, con el fin de realizar el procesamiento de esta información para la obtención de mapas geográficos de localización y cuantificación de las organizaciones de la sociedad civil; de tal manera que sirvan para la planeación y orientación del trabajo para la implementación del READH (p) en las regiones seleccionadas.

Así mismo, se avanzó en la articulación con el Archivo General de la Nación - AGN y el Ministerio de Cultura, entidades con las que se realizaron dos (2) reuniones en las que se establecieron acuerdos iniciales para desarrollar e implementación del READH (p).

Igualmente, se realizó una visita técnica a la Organización Femenina Popular-OFP en la ciudad de Barrancabermeja y a la Coordinadora Nacional de Movimientos Cívicos en la ciudad de Bogotá D.C, con el fin de aplicar el instrumento de Registro Especial de Archivos de Memoria Histórica - READH(p).

Como producto de las visitas realizadas, la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos realizó el registro de dos (2) archivos de DDHH y MH. A continuación se relacionan:

1. Organización Femenina Popular-OFP
2. Coordinadora Nacional de Movimientos Cívicos

De igual manera, se elaboró el programa de capacitación sobre el Registro Especial de Archivos de Memoria Histórica – READH (p), el cual estará dirigido a grupos de trabajo en territorio y a los funcionarios y contratistas de la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos.

Así mismo, se continuó con el inventario preliminar de organizaciones, entidades o personas con archivos de DDHH y MH; para lo cual se ingresaron 70 nuevos registros al inventario, correspondiente a organizaciones religiosas, organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas. Al momento se han incluido en este inventario 420 organizaciones y/o entidades.

Se avanzó con la elaboración de la guía especial para la identificación y localización de archivos de DDHH y memoria histórica de la Rama Ejecutiva-Fuerzas Públicas, actualmente la Dirección de Archivo de los DDHH se encuentra elaborando el capítulo correspondiente al Ejército Nacional de Colombia y Fuerza Área de Colombia

Se continuó con la elaboración y ajustes al documento final de la guía de valoración documental para el registro especial y acopio de archivos sobre graves violaciones a los DDHH, infracciones al DIH memoria histórica y conflicto.

La Dirección de Archivo de los Derechos Humanos se encuentra gestionando la contratación de los equipos de trabajo para la implementación del Registro Especial de Archivos READH (p) a nivel departamental, los cuales estarán conformados por dos profesionales y un técnico con sede en cada uno de los departamentos

focalizados (Antioquía, Magdalena, Santander, Nariño, Tolima, y la zona de Bogotá D.C); quedando por concertar el equipo de trabajo en el departamento de Córdoba.

### **ANEXO 3. Documentos de archivos y/o colecciones documentales de DDHH y Memoria Histórica acopiados, integrados al archivo de DDHH y Memoria Histórica y puestos al servicio de la sociedad en general**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades en cuanto a Acopio y procesamiento técnico de Archivos y/o Colección de Derechos Humanos y Memoria Histórica.

Se elaboró el plan de Acopio de Archivo de DDHH y MH para el año 2015, en donde se identificaron las instituciones, organización y personas naturales que serán susceptibles de incorporar sus archivos de DDHH y MH al Archivo de DDHH del Centro Nacional de Memoria Histórica.

Se realizaron tres (3) reuniones con el equipo de la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos, con el fin de definir el acopio de archivos de DDHH y MH, a partir de acciones coordinadas con las líneas de trabajo de la Dirección (Pedagogía, Registro Especial de Archivos READH (p) y Acopio y custodia de archivos de DDHH y MH

De igual manera se realizó la recolección de información al interior de las Direcciones del CNMH, a fin de realizar un balance sobre los posibles documentos a integrar el Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica del CNMH, así como de los informes de gestión de la vigencia 2014, con el fin de fijar prioridades en las labores de acopio de archivos de DDHH y MH.

En el primer trimestre del año 2015, se realizó el acopio y procesamiento técnico de 1.019 documentos de archivo y/o colecciones documentales de Derechos Humanos y Memoria Histórica; documentos que se encuentra disponibles para su consulta en el Centro de Documentación del CNMH. A continuación se relacionan:

**Tabla 1. Documentos de archivos y/o colecciones documentales de DDHH y MH.**

ID	FONDOS O COLECCIONES	CANTIDAD DE DOCUMENTOS
1	Fondo Fabiola Lalinde	753
2	Documentos bibliográficos de DDHH y MH del Centro de Documentación del CNMH	266
	<b>TOTAL</b>	<b>1.019</b>

Fuente: Dirección de Archivo de los Derechos Humanos. 2015.

Se realizó la observación preliminar de la documentación de los siguientes proyectos de investigación del CNMH: proyectos de investigación de tierras, organización social y territorio, desplazamiento forzado, desplazamiento de pueblos arrasados, desplazamiento en fronteras, violencia política contra periodistas y medios de comunicación 1977 - 2014, antropología forense, patrones y campesinos y colección de prensa de monitoreo de medios del grupo de comunicaciones del CNMH, con el fin de llevar a cabo el acopio al archivo de derechos humanos y memoria histórica del CNMH.

De igual manera, se realizó la revisión del archivo de la Coordinadora Nacional de Movimientos Cívicos; con el fin de evaluar la pertinencia del acopio, una vez avanzado el proceso inicial de Registro Especial de Archivos

Se realizó la visita a la Familia Lalinde, con el fin de hacer entrega de la copia digital del fondo documental de Fabiola Lalinde – (Operación Ciriri).

En el primer trimestre del año 2015, la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos realizó la formalización mediante actas de acopio de los siguientes archivos y/o colecciones de DDHH y MH:

- Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Villavicencio -Meta<sup>1</sup>
- Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Villavicencio (Meta)<sup>2</sup>
- Juzgado Segundo Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Ibagué-Tolima<sup>3</sup>
- Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Popayán (Cauca)<sup>4</sup>.
- Tribunal Superior del Distrito Especializado en Restitución de Cúcuta- Norte de Santander<sup>5</sup>
- Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencias Reparación Directa<sup>6</sup>
- Colección de prensa de monitoreo de medios del grupo de comunicaciones del CNMH
- Proyecto de Investigación de Antropología Forense
- Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencias Reparación Directa<sup>7</sup>

Se presentaron siete (7) propuestas técnicas para el procesamiento técnico de los siguientes archivos y colecciones de DDHH y MH:

- Manuel Bedoya
- Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Villavicencio
- Juzgado Segundo Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Ibagué
- Tribunal Superior del Distrito Especializado en Restitución de Cúcuta- Norte de Santander

---

<sup>1</sup> Corresponde a la sentencias N°: 2014-00105, 2014-00184, 2014-00177, 2014-00154

<sup>2</sup> José Zarquis Wilches Ruiz Y Otros

<sup>3</sup> Corresponde a la sentencias N°: 2014-00060, 2014-00050, 2014-00041/42-00, 2014-00231-00

<sup>4</sup> 201300135, 201400005, 201400051, 201400063, 201400066, 201400096, 201400105, 201400148, 201400165, 201400084, 0006-2014, 0001-2014, 0038-2014, 0047-2014, 0077-2014, 0026-2014, 0053-2014, 0065-2014, 0117-2014, 0119-2014, MC-0018-2015, MC-0136-2012

<sup>5</sup> Corresponde a la sentencias 2013-00055-00, 2013-00010-00, 2013-00018-00, 2013-00011-01, 2013-0089-00, 2012-00222-00, 2012-000207-01, 2013-00101-00, 2012-00230-00, 2013-000004-01

<sup>6</sup> Corresponde a la sentencias N°: 19001233100020000268001 (25813), 13001233100020050150201 (47868), 50001233100020000000101 (26013), 54001233100019990097301 (29.129), 73001233100020010315001 (28330), 73001233100020000283701 (28318), 52001233100019980035201 (31250), 52001233100020010121701 (30823), 50001233100020004007601 (36682), 52001233100020020025701 (28618), 54001-23-31-000-1996-09250-00,050012331000199803751-01 (26161)

<sup>7</sup> 269. s. Felix Antonio Zapata González, 271. s. Isabel Zoraida Jaimes Olarte y Otros, as. José Leonardo castaño Méndez y Otros 20150317144615264, Sentencia\_ce\_Josué Giraldo, s. Gualberto Martínez tenorio y otros\_ce20150320093215732

- Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencias Reparación Directa
- Colección de prensa de monitoreo de medios del grupo de comunicaciones del CNMH
- Proyecto de Investigación de Antropología Forense

Se realizó la propuesta operativa para el procesamiento técnico de los siguientes archivos y colecciones de DDHH y MH:

- Fondo Asociación de Trabajadores Campesinos del Carare -ATCC (Ampliación de Descripción a nivel de unidad documental simple sobre algunas serie)
- Fondo Manuel Bedoya
- Fondo Temistocles Machado
- Fondo Asociación de Familiares de las Víctimas de los hechos violentos de Trujillo - AFAVIT
- Colección de Prensa Escrita
- Colección de prensa de monitoreo de medios del grupo de comunicaciones del CNMH
- Proyecto de Investigación de Antropología Forense

En cuanto al procesamiento técnico de archivos y colecciones de DDHH y MH, la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos se encuentra realizando el procesamiento técnico de los siguientes archivos de DDHH y MH

- Fondo Asociación de Trabajadores Campesinos del Carare – ATCC (Descripción y creación de nuevos registros de archivo a nivel de unidad documental simple sobre unas series)
- Fondo Manuel Bedoya
- Fondo Temistocles Machado
- Fondo Asociación de Familiares de las Víctimas de los hechos violentos de Trujillo - AFAVIT
- Colección de Prensa Escrita
- Ampliación a Nivel Temático en la Descripción de la Colección Museo del Caquetá.
- Colección de Prensa Escrita
- Documentos bibliográficos de DDHH y MH del centro documental del Centro Nacional de Memoria Histórica.

Se realizó ajustes al documento conceptual, metodológico y técnico para el acopio de archivos orales de DDHH y MH, de acuerdo a las observaciones y recomendaciones del equipo de trabajo de la Dirección.

En cuanto a la creación del Comité de Archivos de Derechos Humanos y Memoria Histórica, la Dirección General del CNMH emitió la resolución 051 del 10 de marzo de 2015 por medio de la cual se crea el Comité de Archivos de los Derechos Humanos del Centro Nacional de Memoria Histórica.

#### **ANEXO 4. Acciones de pedagogía de archivos de Derechos Humanos y Memoria Histórica.**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades:

Se realizó el primer taller del año 2015 para la formación de gestores y gestoras de archivos de derechos humanos, memoria histórica y conflicto, el cual se llevó a cabo los días 25, 26 y 27 de marzo del año 2015

en la ciudad de Medellín (Antioquia); en dicho taller se contó con la participación de treinta y cuatro (34) participantes, representantes de dieciocho (18) organizaciones sociales, dos (2) universidades y dos (2) entidades del orden municipal, para un total de veintidós (22) organizaciones sensibilizadas. El propósito central de este nuevo encuentro es darle continuidad y profundizar el intercambio de saberes y experiencias con el ánimo de fortalecer los procesos sociales de memoria histórica. Particularmente, se busca seguir identificando problemáticas relacionadas con las prácticas de documentar y archivar las actividades desarrolladas cotidianamente por las organizaciones sociales, de víctimas e instituciones del campo de los DDHH para construir colectivamente estrategias para la salvaguarda y uso adecuado de las fuentes de la Memoria.

Este ejercicio se realizó en torno a las experiencias de documentación de casos de graves violaciones de los DDHH, infracciones al DIH y experiencias relevantes para la memoria histórica. De igual forma, se abordaron los retos y desafíos éticos y metodológicos que sugiere la tarea de recopilación y uso de los testimonios como fuentes de la Memoria Histórica.

A continuación se relacionan las organizaciones participantes en el primer taller del año 2015, correspondiente a la formación de gestores y gestoras de archivos de derechos humanos, memoria histórica y conflicto

1. Asociación Gente Emprendedora - GEMPREN
2. Organización Mujeres Caminando por la Verdad - Comuna 13
3. Movice Comuna 13
4. Mesa de Víctimas de Medellín
5. Madres de la Candelaria
6. Familia del desaparecido Luis Fernando Lalinde
7. Asociación de familias desplazadas en busca de felicidad - ASOLAVIDI COMUNA 13
8. FML Medellín
9. Red de Paz y Reconciliación
10. Asociación de Víctimas - GENPROG
11. Asociación de ancianos desplazados de Antioquia - ASOADEAN
12. Asociación Comunal - ASOCOMUNAL
13. Mujeres Caminando por la Verdad - MMPV
14. Observatorio de la Zona Páramo del Sur Oriente Antioquia
15. Asovíctimas por la Paz y la Esperanza de Sonsón
16. Instituto Popular de Capacitación - IPC
17. Corporación Conciudadanía
18. Museo de la No Violencia Caicedo Antioquia
19. Universidad Nacional de Medellín
20. Universidad de Antioquia
21. Unidad Municipal de Víctimas (entidad del estado)
22. Museo Casa de la Memoria

En cuanto a la publicación de la caja de herramientas para gestores de archivos de derechos humanos y Memoria Histórica, en el primer trimestre el equipo pedagógico de la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos desarrolló las actividades de diagramación de las cartillas conceptual y didáctica, así como la edición y diseño de un total de doce (12) ilustraciones con el apoyo de la OIM.

De igual manera, se elaboró la primera versión de tres (3) módulos didácticos, requeridos para la difusión de la caja de herramientas para gestores y gestoras de archivos de DDHH y Memoria Histórica, cuyos temas corresponden a la documentación de casos de violaciones a los Derechos Humanos, tratamiento del testimonio y gestión documental para organizaciones sociales

En cuanto a los procesos colectivos de Memoria Histórica y Archivo de DDHH, en el primer trimestre del año 2015, la Dirección Archivo de los Derechos Humanos se encuentra adelantando los siguientes procesos colectivos

**Quibdó (Choco):** Visita técnica en el marco del proceso de memoria histórica que se viene adelantando en el medio Atrato, donde se tuvo la oportunidad de llevar a cabo la observación técnica preliminar al Archivo de COCOMACIA, así como la revisión, evaluación y pertinencia del registro y acopio de la documentación relacionada con la masacre de Bojayá y acciones violatorias a los DDHH de (Cocomacia, Diócesis de Quibdó, Corporaloteca y la Fundación Universitaria Claretiana - FUCLA)

**Barrancabermeja (Norte de Santander):** Asistencia técnica a la Organización Femenina Popular - OFP en el marco del proceso de Reparación Colectiva que viene adelantando el CNMH, en donde la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos brindo asistencia técnica en las siguientes actividades: elaboración del perfil de proyecto para la gestión de recursos económicos por parte de la OFP, concepto técnico sobre el formato de consentimiento informado, elaboración del instrumento para identificación de archivos de DDHH de la organización, apoyo en la elaboración del instructivo de conservación de documentos y apoyo en la elaboración del instrumento de descripción de archivos de DDHH y MH para el proyecto de Historias de Vida que se encuentra adelantando esta organización.

## **ANEXO 5. Servicios de Información de Archivo y Centro Documentación de Derechos Humanos y Memoria Histórica**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades:

Se elaboró la primera versión del documento de Manual de Custodia de Documentos de Archivo de DDHH y MH, herramienta normativa que se utiliza para garantizar la integridad del documento de archivo; éste manual permite establecer los principios, responsabilidades, elementos de control y normas mínimas que deben ser respetadas en el manejo de los documentos de archivo de DDH y MH.

Se continuó con la elaboración del tesoro de derechos humanos con enfoque diferencial, herramienta esencial en el análisis y recuperación de los documentos de Archivo y Centro de Documentación del CNMH. En el momento se cuentan con 487 términos normalizados.

De igual manera, se realizó la revisión del Sistema de Información Koha con el fin de identificar inconsistencias.

Se normalizaron 277 términos correspondientes a autores personales y 195 de autores corporativos, con el fin de facilitar el proceso de catalogación y recuperación de la información en el Centro de Documentación de la CNMH.

Se remitió a la Revista Vice, 28.390 registros de noticias de radio y televisión y 4.887 registros de documentos textuales correspondiente a la base de datos de Casos Emblemáticos. De igual manera se remitió la carta de Carlos Pizarro León Gómez escrita y dirigida a su hija María José Pizarro, así como la respuesta por parte de su hija; con el fin de ser divulgada a través de la página web del portal pacifista de la revista Vice.

Se realizó una reunión con funcionarios de la Subdirección de la Red Nacional de Información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con el fin de definir posibles estrategias de intercambio de información entre las dos entidades.

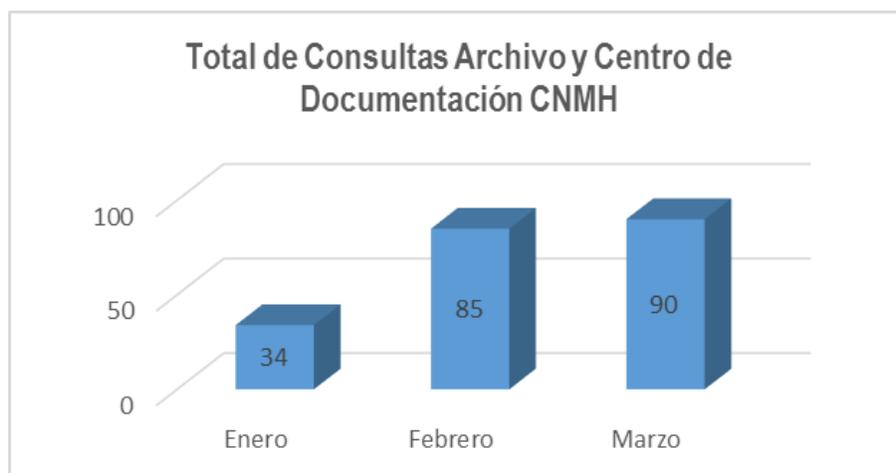
En el mes de marzo se realizó la entrega de la base de datos de Casos Emblemáticos al grupo de trabajo del Observatorio Nacional de Memoria y Conflicto del Centro Nacional de Memoria Histórica, para su consulta y selección del material de utilidad para el Observatorio.

De igual manera, se realizó la entrega de una copia fidedigna del archivo de Fabiola Lalinde al grupo de trabajo de reparación simbólica del Centro Nacional de Memoria Histórica, con el fin de seleccionar el material para el parque monumento que se construirá en la Vereda Verdun del municipio de Jardín Antioquia.

Se elaboró la primera versión del Reglamento de servicios de información de archivo y centro de documentación del CNMH; con el fin de definir los criterios operativos para el cumplimiento de los objetivos de divulgación, de acceso, y de servicios de información de calidad, prestados por el Archivo y Centro de Documentación del CNMH.

En cuanto a la consulta de documentos del Archivo de DDHH y Centro de Documentación del CNMH, en los meses de enero a marzo del año 2015, la Dirección de Archivo de los DDHH atendió 209 solicitudes de diferentes usuarios externos e internos; en la gráfica No. 1 se presenta el número de consultas de información atendidas por mes:

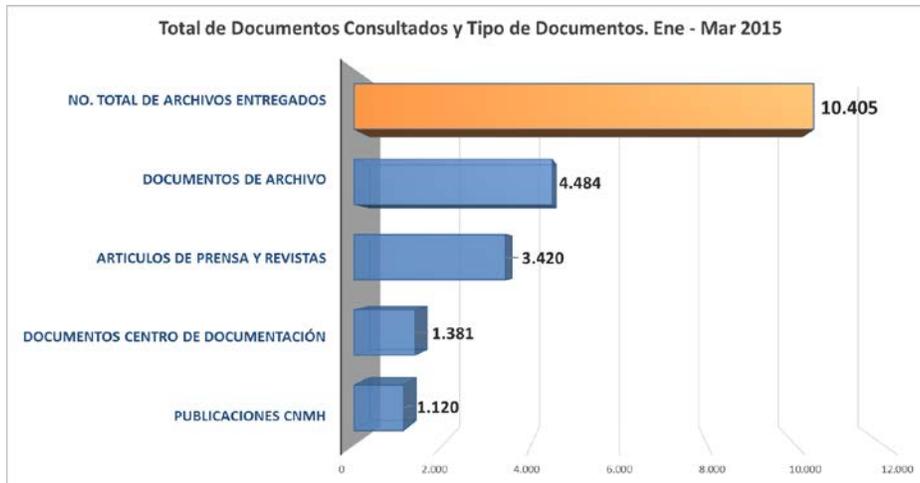
Grafica N° 1. Total de Consultas Archivo y Centro de Documentación CNMH. Ene-Mar 2015



Fuente: Dirección de Archivo de los Derechos Humanos. 2015.

En la atención a las 209 solicitudes de consultas, el Archivo de DDHH y el Centro de Documentación del CNMH brindó acceso a 10.405 documentos consultados, distribuidos en 4.484 documentos de archivos, 1.120 publicaciones del CNMH, 1.381 documentos del Centro de Documentación y 3.420 artículos de prensa y revistas; en la gráfica No. 2 se presenta el total de documentación consultados y las cantidades por tipo de documentos:

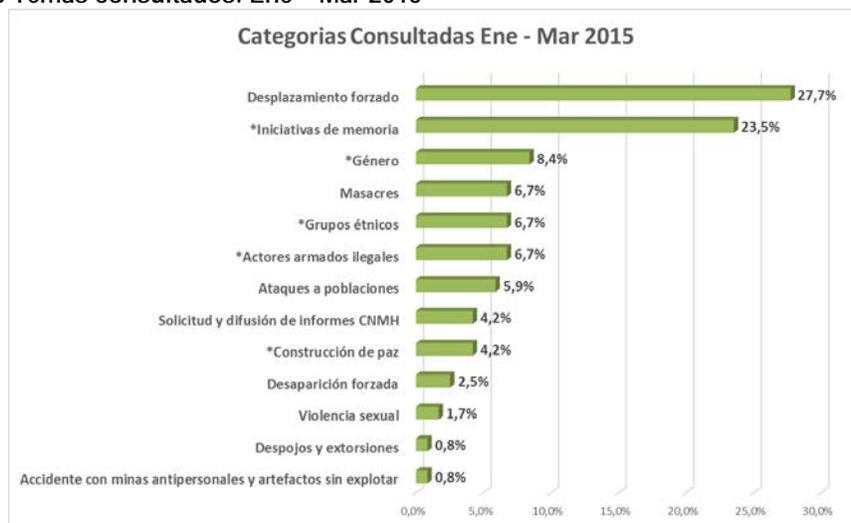
**Gráfica N° 2. Total de documentos consultados y tipo de documentos. Ene-Mar 2015**



Fuente: Dirección de Archivo de los Derechos Humanos. 2015.

La Dirección de Archivo de los Derechos Humanos estableció, con base en el informe general "Basta Ya", y en los índices de consulta, 20 categorías sobre los temas más solicitados; este ejercicio dio como resultado un porcentaje alto de consulta sobre desplazamiento forzado; en la gráfica No. 3 se presentan porcentualmente los temas más consultados por los usuarios en el primer trimestre del año 2015:

**Gráfica No. 3 Temas consultados. Ene – Mar 2015**



Fuente: Dirección de Archivo de los Derechos Humanos. 2015.

**ANEXO 6. Encuesta de satisfacción de los usuarios de Archivo y Centro de Documentación de Derechos Humanos y Memoria Histórica en cuanto a los servicios prestados.**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades:

Con el fin de medir la percepción de los usuarios acerca de la atención y servicios de información prestados por el Archivo de Derechos Humanos y Centro de Documentación del CNMH, la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos diseñó la encuesta de satisfacción, la cual permitirá determinar las oportunidades de mejora y necesidades del usuario.

En este sentido, para evaluar el grado de satisfacción del servicio, se determinó un rango especificado de la siguiente manera: cinco (5) es excelente, cuatro (4) es bueno, tres (3) es regular, dos (2) es malo y uno (1) es pésimo.

Para lo cual, en los meses de enero a marzo de 2015, la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos aplicó la encuesta de satisfacción de los servicios de información prestados por el Archivo de Derechos Humanos y Centro de Documentación del CNMH a 78 usuarios, obteniendo los siguientes resultados por cada uno de los ítems evaluados.

**Atención al usuario** **4,89** (97%)

---

*Las personas que lo atendieron son:*

Consulta en Sala	Consulta Virtual	
4,93	5,00	Amables y respetuosas
4,91	5,00	Atentas y diligentes
4,83	5,00	Expertas en la búsqueda y recuperación de información especializada
4,89	5,00	Promedio

**Sala de consulta** **4,47** (87%)

---

*La sala de consulta:*

Sala	
4,58	Cuenta con buena ventilación e iluminación
4,58	Es tranquila y silenciosa para la consulta
4,26	Cuenta con mobiliario suficiente y confortable
4,47	Promedio

**Recursos tecnológicos** **3,20** (55%)

---

*Evalúe las siguientes afirmaciones:*

Consulta en Sala	
2,82	La sala cuenta con suficientes equipos para la consulta
3,11	La calidad y desempeño de los equipos de la sala de consulta son óptimos
3,68	Los aplicativos para la consulta en sala facilitan la recuperación de la información
3,20	Promedio

**Servicios** **4,87** (97%)

---

*En relación con los servicios de información y documentación:*

Consulta en Sala	Consulta Virtual	
4,88	5,00	El acompañamiento en la búsqueda de la información fue efectivo
4,89	5,00	La información entregada fue pertinente
4,83	5,00	La información fue entregada rápidamente
4,87	5,00	Promedio
<b>Recursos virtuales</b>		<b>4,75 (94%)</b>

En relación con los servicios de información y documentación:

Consulta Virtual	
4,00	Los aplicativos para la consulta facilitaron la recuperación de la información
5,00	Los documentos fueron entregados de manera organizada
5,00	La descarga de la información fue fácil
5,00	Los documentos entregados se pueden abrir y consultar
4,75	Promedio

Como resultado de la aplicación de la encuesta, se obtuvo como resultado un 84% de satisfacción de los usuarios atendidos en cuanto a los servicios de información ofrecidos por el Archivo de Derechos Humanos y Centro de Documentación del CNMH.

#### **ANEXO 7. Implementación y puesta en producción de la solución informática para la conformación del Archivo de DDHH y la transferencia del conocimiento.**

Durante el primer trimestre del año 2015 se realizaron las siguientes actividades:

En cuanto a la adquisición de la solución informática para la conformación del Archivo de DDHH y MH, en el primer trimestre del año 2015 y con el apoyo de OIM, la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos realizó la evaluación de las propuestas técnicas y económicas de cuatro (4) empresas proponentes (Macro Proyectos, Evolution Technologies Group, Carpe Diem y Cero K). Como producto de la evaluación, la empresa proponente Cero K cumplió con los requisitos exigidos por el Centro Nacional de Memoria Histórica para la adquisición de la solución informática.

De igual manera, se realizó el primer comité de seguimiento a la implementación de la solución informática para la conformación del Archivo de DDHH y MH y la transferencia del conocimiento; el comité está conformado por funcionarios de la Organización Internacional de las Migraciones - OIM y del Centro Nacional de Memoria Histórica; en dicho comité se definió el cronograma de trabajo para la implementación y puesta en funcionamiento de la solución informática.