

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	PRODUCTO ASOCIADO	META 2014	PLAZO	Actividades realizadas y/o Avances		Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Agosto	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Diciembre de 2014.
					Agosto de 2014	Diciembre de 2014			
Aplicación del estatuto anticorrupción	1. Formular programa de sensibilización y difusión: Anticorrupción, Ley 1474 de 2011	Jornadas de sensibilización realizadas con funcionarios y contratistas	3	30/12/2014	<p>Los temas relacionados con el Estatuto Anticorrupción que se desarrollaron con corte a agosto son:</p> <p>Sensibilización y actualización de MECI en la Escuela Superior de Administración Pública 18 de julio de 2014, cinco personas 01 de agosto de 2014, seis personas</p> <p>Capacitación supervisión de contratos, 05-06-2014, 25 personas.</p>	<p>En el cumplimiento del compromiso de difusión, la Dirección Administrativa y Financiera realizó mediante los canales masivos de divulgación y presencial acciones encaminadas a la transparencia y anticorrupción, así:</p> <p>1.- Análisis de vulnerabilidad en los sistemas de información y plataforma tecnológica del CNMH que minimice situaciones de fuga de información, ataques de agentes externos con propósitos de sustracción de información (física y tecnológica) que prevenga situaciones de corrupción. 2.- Generar las matrices y planes de mitigación del riesgo en la seguridad de la información del CNMH. 3.- Publicación y divulgación de datos abiertos (página web www.datos.gov.co, del Ministerio de las TICs) para garantizar la transparencia en el uso de la información de la Entidad. 4.- Publicación de la información institucional traducida en ejecuciones presupuestales, así como la publicación de contratación en el Portal Único de Contratación. 5.- Se realizaron capacitaciones en temáticas de Gobierno en línea que acerca la Administración al ciudadano; Cultura Tributaria que promueve el cumplimiento de obligaciones tributarias de los servidores públicos del CNMH, en debida forma; y, Lenguaje Claro que permite que el ciudadano tenga una comprensión de las temáticas manejadas por el CNMH, así como el manejo de respuestas de manera clara y oportuna a las PQRS, todo esto dentro de una estrategia de transparencia para la Entidad y el Estado en general. Cultura Tributaria, realizada el 4 de septiembre de 2014, con 52 participantes. Lenguaje Claro: 6 de octubre de 2014, con 25 participantes GEL realizada el 23 de octubre de 2014 con 24 participantes.</p>	Dirección Administrativa y Financiera	<p>La Oficina de Control Interno dentro de su programación continuará fortaleciendo la capacitación al Sistema de Control Interno, su diferencia con la Oficina de Control Interno y de esta misma manera generando ejercicios de cómo hacer Autocontrol al interior del CNMH.</p>	<p>La meta se cumplió. Las jornadas de sensibilización realizadas responden a los criterios básicos establecidos para promover la transparencia en la gestión pública en el tratamiento de la información, la publicidad de la misma, la atención a la ciudadanía y la publicidad de la contratación pública entre otros aspectos.</p>
	2. Hacer difusión masiva de la normatividad, los procedimientos y los beneficios en materia de gestión pública transparente	Jornadas de Difusión realizadas con funcionarios y contratistas	1	30/12/2014	<p>La Oficina de Control Interno durante el mes de julio realizo una capacitación-Taller en el Tema de Autocontrol en el cual se tuvieron en cuenta elementos como: la concientización personal del tema; analisis y evaluación de limitantes; cambio de hábitos y mejoramiento progresivo. Igualmente se han venido utilizando los protectores de pantalla para ir sensibilizando en el tema: 1 "Hacer las cosas bien desde el principio para no tener que repetirías, es el sello personal que le ponemos a nuestro trabajo"; 2. "Saben que es el Autocontrol Laboral".</p>		Control interno	<p>La OCI continuará en la campaña de este tema, fortaleciendo los componentes del MECI y demas temas pertinentes a cada uno de los roles establecidos en la Ley 87 de 1993.-Decreto 1537 de 2001</p>	<p>La meta se cumplió. Se realizó una (1) jornada de Jornada de Difusión en el mes de Julio de 2014 sobre el autocontrol en donde se abordaron temas alrededor del mejoramiento permanente en nuestros puestos de trabajo y la concientización sobre la importancia y el papel que cada funcionario desempeña en una gestión pública transparente en la entidad.</p>

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	PRODUCTO ASOCIADO	META 2014	PLAZO	Actividades realizadas y/o Avances		Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Agosto	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Diciembre de 2014.
					Agosto de 2014	Diciembre de 2014			
Diseño e implementación del código de ética	1. Construcción colectiva del compromiso ético del CMH	Compromiso Ético - Documento elaborado	1	30/12/2014	La ficha aprobada por OIM no incluyó el componente de implementación de MECI, por lo tanto la oficina de Planeación no cuenta con recursos para desarrollar esta tarea. Se espera tener la posibilidad de contar con un equipo de apoyo interno que contribuya en la elaboración del código de ética. Sin embargo, en el marco de socialización del Sistema de Gestión de Calidad, realizado en seis reuniones con las diferentes dependencias del CNMH los día 4, 5 y 6 de agosto, se realizó una actividad donde los funcionarios plasmaron en una cartelera los valores que a su juicio consideran importantes para mejorar la Gestión Institucional; esta información servirá de base para la construcción del código de ética. Teniendo en cuenta las dificultades existentes en términos de disponibilidad de recursos para el desarrollo de esta actividad, se sugiere ampliar la fecha de finalización de esta actividad hasta el 30 de diciembre de 2014.	Se gestionó con el Grupo Cooperación Internacional y Alianzas el apoyo de recursos para trabajar este tema durante el primer semestre del 2015, de esta manera lograr la elaboración del Código de ética Gobierno del CNMH a mas tardar en junio 30 de 2015	Grupo de Planeación	Dado que aún no se cuenta con los recursos economicos y de apoyo para desarrollar esta tarea, la OCI recomienda lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> • Conformación de un Comité de ética o conformación de un colectivo de agentes de cambio, quienes podrían liderar el proceso. • Diagnostico Ético. Cuál es la situación ética de la entidad • Políticas éticas de la alta Dirección y código del buen gobierno • Valores Institucionales o código de ética • Compromisos éticos por áreas organizacionales. • Estrategias pedagógicas y comunicativas (como incorporar a la cultura los compromisos éticos) • Plan de mejoramiento. Aplicación de las estrategias. En este sentido la OCI recomienda a la entidad en primer lugar se revise la guía Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado "Fundamentos conceptuales y Manual Metodológico" de la USAID Programa Eficiencia y Rendición de Cuentas En segundo lugar y de acuerdo a las etapas allí propuestas, se tome la decisión de iniciar con la conformación de un Comité de Gestión Ética integrado por servidores públicos que puedan ser capacitados en Gestión Ética, con el fin de que se apropien de los conceptos, metodología y queden con disposición de multiplicar dicho conocimiento y aplicarlo en toda la entidad. Al igual que identificar las percepciones de los servidores públicos sobre los valores y las practicas éticas en la entidad y en este sentido hacer visible el análisis reflexivo sobre las actuaciones de los servidores públicos en el cumplimiento de sus funciones administrativas; así como las practicas existentes del CNMH con los diferentes grupos de interés En tercer lugar la OCI recomienda hacer un Plan de Acción 2014-2015 que muestre el derrotero a seguir y cumpla con las etapas previstas necesarias para tal fin.	La meta no se cumplió, de acuerdo con los informes presentados la entidad tuvo inconvenientes para cumplir este objetivo debido a los procesos de organización del Sistema de Gestión de Calidad y MECI, que se abordaron en el 2014 así como el replanteamiento de la plataforma estratégica del CNMH, instrumentos que servirán para fundamentar la construcción colectiva de los documentos borradores de compromiso ético y código de buen gobierno. Se recomienda que como parte del plan para la elaboración de estos instrumentos se comience con una medición del clima organizacional ya que este será otro criterio que oriente de manera sólida la elaboración de los principios éticos considerando de manera especial el factor humano que conforma el CNMH. El Grupo de Planeación tiene listo un Plan de Acción y cronograma para ser ejecutado a agosto de 2015, el cual depende de la contratación específica que se realice con los recursos del Grupo de Cooperación Internacional y Alianzas.
Diseño e implementación del código de ética	2. Elaborar la propuesta del Código de Buen Gobierno del CMH	Documento Propuesta - Código de Buen Gobierno	1	30/12/2014	La ficha aprobada por OIM no incluyó el componente de implementación de MECI, por lo tanto la oficina de Planeación no cuenta con recursos para desarrollar esta tarea. Se espera tener la posibilidad de contar con un equipo de apoyo interno que contribuya en la elaboración del código de ética. Sin embargo, en el marco de socialización del Sistema de Gestión de Calidad, realizado en seis reuniones con las diferentes dependencias del CNMH los día 4, 5 y 6 de agosto, se realizó una actividad donde los funcionarios plasmaron en una cartelera los valores que a su juicio consideran importantes para mejorar la Gestión Institucional; esta información servirá de base para la construcción del código de ética. Teniendo en cuenta las dificultades existentes en términos de disponibilidad de recursos para el desarrollo de esta actividad, se sugiere ampliar la fecha de finalización de esta actividad hasta el 30 de diciembre de 2014.	Se gestionó con el Grupo Cooperación Internacional y Alianzas el apoyo de recursos para trabajar este tema durante el primer semestre del 2015, de esta manera lograr la elaboración del Código de Buen Gobierno del CNMH a mas tardar en junio 30 de 2015	Grupo de Planeación		

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	PRODUCTO ASOCIADO	META 2014	PLAZO	Actividades realizadas y/o Avances		Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Agosto	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Diciembre de 2014.
					Agosto de 2014	Diciembre de 2014			
Mapa de riesgos de corrupción	1. Mapa de Riesgos de corrupción actualizado: Identificación de riesgos de corrupción, sus causas (debilidades y amenazas que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción), análisis, impacto y definición de controles	Documento mapa de riesgos de corrupción	1	30/09/2014	<p>En el CNMH se utilizó la estrategia aplicada para el ejercicio de identificación de riesgos de corrupción llamada "META - PLAN", mediante esta metodología que es participativa se realizaron los talleres para complementar y validar el ejercicio realizado por la entidad.</p> <p>Con la información recopilada en los talleres desarrollados se identificaron y/o actualizaron los riesgos de los procesos del CNMH, los cuales se encuentran registrados en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión; con esta información y tomando como guía el Manual de Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción del CNMH. El Mapa de Riesgos de Corrupción del CNMH actualizado se socializará con las dependencias para sus comentarios y observaciones. Una vez efectuado este proceso de validación se actualizará el archivo que se encuentra publicado en la WEB. Por lo anterior se considera necesario aplazar hasta el día 30 de Septiembre esta dores públ</p>	<p>Realizado el proceso de validación con la diferentes dependencias, se publica en le mes de septiembre el Mapa de Riesgos de Corrupción en la pagina web del CNMH en el siguiente link: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2014/Mapa-riesgos-version%20septiembre_26_2014.pdf</p> <p>En el mes de enero de 2015 se da inicio al seguimiento de las acciones con corte a 31 de diciembre de 2014, con base en este seguimiento se evaluara es necesario la modificación a la acciones del mapa de riesgos de corrupción</p>	Grupo de Planeación	<p>A la fecha se evidencio que en coordinación con la Oficina de Planeación y las respectivas areas del CNMH se finalizó la identificación, análisis, valoración, controles y acciones para mitigar los respectivos riesgos de corrupción los cuales serán publicados en la página web el 30 de septiembre ,y los riesgos de 22 procesos que fueron validados por los dueños de los mismos y que están en proceso de cargue en el aplicativo del Sistema Integrado de Planeación Y Gestión. La OCI de manera permanente realizara seguimiento y Monitoreo.</p>	<p>La meta se cumplió. El mapa de riesgos de corrupción fue publicado en el mes de septiembre de 2014 comienza a monitorearse por los responsables en el 2015. Control interno continuará realizando el seguimiento respectivo.</p>
Mapa de riesgos de corrupción	2. Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	2	31/12/2014			Control Interno	<p>A la fecha la OCI realizó seguimiento a la Administración del Riesgo evidenciando que existen levantados los riesgos de 22 procesos, trabajo que se realizó con la participación y validación de cada uno de los dueños de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo, en este sentido la OCI realizó informe de seguimiento el cual fue enviado al Director con copia a la Asesora de Planeación mediante memorando N° 20140919-300-3939-03. De otra parte una vez quede publicado el mapa de riesgos de corrupción se realizará el seguimiento a las respectivas acciones de mitigación.</p>	<p>Los seguimientos no se realizaron por cuanto la publicación del mapa de riesgos de la entidad se realizó a finales del año 2014. Tales seguimientos se realizarán por parte del Gropo de Control Interno durante la vigencia 2015.</p>

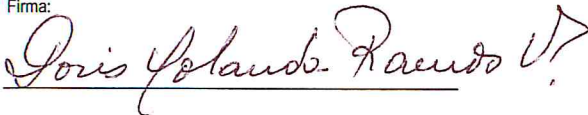
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	PRODUCTO ASOCIADO	META 2014	PLAZO	Actividades realizadas y/o Avances		Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Agosto	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Diciembre de 2014.
					Agosto de 2014	Diciembre de 2014			
Rendición de Cuentas / participación ciudadana	1. Diseño del proceso de rendición de cuentas. Insumos: (i) Diagnóstico proceso anterior; (ii) Mapa de actores y caracterización ciudadanos; (iii) Necesidades de información; (iv) Capacidad operativa y disponibilidad de recursos. Diseño: (i) Elección y cronograma acciones de información; (ii) Elección y cronograma acciones de diálogo; (iii) Elección y cronograma acciones de incentivos.	Documento de Diseño Metodológico	1	30/12/2014	El procedimiento de Rendición de Cuentas se encuentra registrado en el Manual Integrado de Gestión que fue aprobado formalmente mediante Resolución 119 del 24 de julio de 2014. Adicionalmente, acogiendo la sugerencia de la oficina de Control Interno, se elaborará un documento metodológico complementario a este procedimiento de Rendición de Cuentas, el cual se tiene previsto esté terminado para finales de diciembre de 2014. En el documento complementario se identificarán cuáles son los mecanismos adicionales para la Rendición de Cuentas y se realizará una evaluación a la jornada efectuada en febrero de 2014. Por tanto, se sugiere ampliar la fecha de finalización de esta actividad para el 30 de diciembre de 2014.	Se elaboró un documento donde se evaluó el proceso de Rendición de Cuentas 2013 que fue realizado durante 2014, en este documento se presentan los resultados de la implementación de los mecanismos alternos de rendición de cuentas. También se elaboró la metodología para la rendición de Cuentas durante el año 2015 correspondiente al periodo 2014. Estos documentos se publicaran en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.	Grupo de Planeación	La OCI recomienda que se tengan en cuenta los nuevos lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas que deben seguir las entidades del orden nacional y territorial para el diseño de estrategia de rendición de cuentas.	La meta se cumplió. A la fecha se cuenta con un documento que establece las bases para el diseño metodológico del proceso de rendición de cuentas con base en la evaluación del proceso en el 2014. Se pudieron evidenciar los documentos que se elaboraron en la oficina de Planeación, en los cuales aparecen importantes observaciones para el mejoramiento del proceso de rendición de cuentas en el 2015. Control interno realizará sus observaciones para complementar estos criterios de acuerdo con la socialización que se realizó de dicho documento. Cumplido este paso el CNMH contará con un documento terminado en primera versión sobre los diferentes aspectos que involucra la rendición de cuentas.
Rendición de Cuentas / participación ciudadana	Ejecución e implementación de los mecanismos de rendición de cuentas	# de mecanismos implementados / # de mecanismos planeados	3	30/12/2014	El procedimiento de Rendición de Cuentas se encuentra registrado en el Manual Integrado de Gestión que fue aprobado formalmente mediante Resolución 119 del 24 de julio de 2014. Adicionalmente, acogiendo la sugerencia de la oficina de Control Interno, se elaborará un documento metodológico complementario a este procedimiento de Rendición de Cuentas, el cual se tiene previsto esté terminado para finales de diciembre de 2014. En el documento complementario se identificarán cuáles son los mecanismos adicionales para la Rendición de Cuentas y se realizará una evaluación a la jornada efectuada en febrero de 2014. Por tanto, se sugiere ampliar la fecha de finalización de esta actividad para el 30 de diciembre de 2014.	Se elaboró un documento donde se evaluó el proceso de Rendición de Cuentas 2013 que fue realizado durante 2014, en este documento se presentan los resultados de la implementación de los mecanismos alternos de rendición de cuentas. También se elaboró la metodología para la rendición de Cuentas durante el año 2015 correspondiente al periodo 2014. Estos documentos se publicaran en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.	Grupo de Planeación	La OCI recomienda que para la realización del documento metodológico se tenga en cuenta los nuevos lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas que esta orientado hacia el cumplimiento de una de las recomendaciones del Plan de Acción del CONPES 3654 de 2010 y es la recopilación de varios de los documentos que sobre la materia se han elaborado desde distintas entidades como el DAFP y el DNP, lineamientos que deben seguir las entidades del orden nacional y territorial para diseñar su estrategia de Rendición de Cuentas. En este sentido es muy importante que como eje fundamental del Buen Gobierno se cree una metodología única para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas.	La meta establecida para el 2014 se cumplió. En el proceso de rendición de cuentas realizado en el 2014, se implementaron algunos mecanismos que, de acuerdo con la evaluación del 2014, van a ser reforzados en el CNMH. Desde luego para el año 2015 entra a jugar un papel muy importante el "Manual Único de Rendición de cuentas para el estado Colombiano" en razón a que establece criterios para ser aplicados por todas las entidades del estado. Se considera que el trabajo de "Armonizar" los parámetros internos con esta nueva propuesta es una meta que debe considerarse para el 2015.

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	PRODUCTO ASOCIADO	META 2014	PLAZO	Actividades realizadas y/o Avances		Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Agosto	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Diciembre de 2014.
					Agosto de 2014	Diciembre de 2014			
Rendición de Cuentas / participación ciudadana	2.. Evaluación y monitoreo: (i) Evaluación de cada acción; (ii) Evaluación estrategia en conjunto; (iii) Informe de rendición de cuentas general; (iv) Evaluaciones externas.	Informe de evaluación	1	30/12/2014	La ficha aprobada por OIM no incluyó la elaboración del diagnóstico de los procesos de transparencia, rendición de cuentas y servicio al ciudadano del CNMH, por tanto la oficina de Planeación no cuenta con recursos suficientes para desarrollar esta tarea en el plazo inicialmente previsto. Sin embargo, el procedimiento de Rendición de Cuentas se encuentra registrado en el Manual Integrado de Gestión que fue aprobado formalmente mediante Resolución 119 del 24 de julio de 2014. Adicionalmente, acogiendo la sugerencia de la oficina de Control Interno, se elaborará un documento metodológico complementario a este procedimiento de Rendición de Cuentas, el cual se tiene previsto esté terminado para finales de diciembre de 2014. En el documento complementario se identificarán cuáles son los mecanismos adicionales para la Rendición de Cuentas y se realizará una evaluación a la jornada efectuada en febrero de 2014. Por tanto, se sugiere ampliar la fecha de finalización de esta actividad para el 30 de diciembre de 2014.	Se elaboró un documento donde se evaluó el proceso de Rendición de Cuentas 2013 que fue realizado durante 2014, en este documento se presentan los resultados de la implementación de los mecanismos alternos de rendición de cuentas. También se elaboró la metodología para la rendición de Cuentas durante el año 2015 correspondiente al período 2014. Estos documentos se publicaran en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.	Grupo de Planeación		La meta se cumplió. La oficina de Planeación realizó una evaluación general a la rendición de cuentas. Documento que fue socializado a todas las áreas como base para un mejoramiento del proceso en el 2015.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano.	Documento Portafolio de servicios	1	30/12/2014	Los productos y/o servicios del CNMH fueron revisados y validados por los líderes de los procesos; igualmente se identificaron las características de calidad de cada uno de ellos, lo cual se plasmó en el documento "Matriz de características de calidad de los productos y/o servicios del CNMH". Este documento fue revisado por los asesores de la Dirección General y ajustado de acuerdo a las observaciones sugeridas. Con el apoyo del grupo de comunicaciones se espera culminar la elaboración del portafolio de servicios del CNMH. Se sugiere reprogramar la finalización de esta actividad para el 30 de diciembre de 2014.	El grupo de comunicaciones de la entidad, diseñó el Portafolio de Productos y Servicios del CNMH en el cual se relacionan las diferentes tareas desarrolladas en la Construcción de la Memoria Histórica, Informe General de Memoria y Conflicto, Observatorio Nacional de Memoria y Conflicto, Reparaciones Simbólicas Colectivas, Respuestas a Sentencias Judiciales, Inicativas de Memoria, Archivo de los Derechos Humanos, Pedagogía de la Memoria Histórica, Acciones en el Territorio, Enfoque Diferenciales, Enfoques de Discapacidad y Adulto Mayor y Acuerdos de la Verdad. Esta cartilla se publicó y se difundió a la población beneficiada. Igualmente el grupo de Planeación desarrolló el documento Matriz de características de calidad de los productos y/o servicios del CNMH.	Grupo de Planeación	La OCI evidenció el trabajo que se ha venido realizando para el levantamiento de productos y servicios del CNMH, en coordinación con la Oficina de Planeación y las áreas respectivas: Se han identificado los siguientes entre otros: Registro especial de archivo de derechos humanos, derecho internacional humanitario - DIH y memoria histórica para la protección de los archivos de DDHH, memoria histórica y conflicto; archivos y colecciones de derechos humanos, derecho internacional humanitario y memoria histórica en el marco del conflicto armado, acopiados y procesados técnicamente como aporte al esclarecimiento, la reparación y la reconciliación. Convocatorias nacionales de propuestas artísticas y culturales de memoria. Registro actualizado de acciones en memoria histórica de los entes territoriales y de las iniciativas de memoria histórica. Apoyo a acciones en memoria histórica de los entes territoriales. Caja de herramientas pedagógicas para la apropiación de la memoria histórica. Módulos académicos pedagógicos para la apropiación de la memoria histórica. Acompañamiento y formación a grupos regionales y gestores de memoria histórica.	La meta se cumplió. Se pudo evidenciar que se realizó el portafolio de servicios del CNMH. Para el 2015 esta pendiente identificar las características de calidad de los procesos y los requisitos de calidad de la población beneficiada, por ejemplo a las respuestas administrativas y judiciales orientadas a la reparación integral y colectiva de víctimas.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos: Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Jornadas de capacitación y/o sensibilización		31/12/2014	En el mes de julio de 2014 se elaboró y publicó en la página web el Plan de Participación Ciudadana Participación en junio a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Tumaco La Dirección Administrativa y Financiera a través de PQRSD contactó a la Doctora María Teresa Zuluaga de la Contraloría General de la República para dictar una charla a los servidores Públicos del CNMH en relación con los Derechos de Petición. Esta capacitación se efectuó el 14/08/2014, con una asistencia de 24 personas	Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Cauca (6 de septiembre de 2014), Cartago (18 de octubre de 2014) y Rioacha (29 de noviembre de 2014). La Dirección Administrativa y Financiera a través de PQRSD contactó al Consultor Jorge Rojas del Departamento Nacional de Planeación DNP para dictar una charla a los servidores Públicos del CNMH, la cual tuvo lugar en nuestras instalaciones el pasado 06 de octubre de 2014, con la participación de 25 personas.	Dirección Administrativa y Financiera	La OCI reitera que en el marco del Sistema Integrado de Gestión -Calidad se incluya dentro del Manual de Calidad la Política del Servicio al Ciudadano.	La meta se cumplió. A través de actividades complementarias a las realizadas durante el año 2014 como por ejemplo el taller en torno del Derecho de Petición y el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y la participación en la ferias de servicio al ciudadano. No obstante se considera que este es un trabajo que debe adelantarse de manera continua porque contribuye a afianzar en los funcionarios públicos la sensibilización frente al tema de cultura de servicio al ciudadano.

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	PRODUCTO ASOCIADO	META 2014	PLAZO	Actividades realizadas y/o Avances		Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Agosto	Anotaciones de Control interno a los avances reportados en Diciembre de 2014.
					Agosto de 2014	Diciembre de 2014			
Mecanismos para mejorar al atención al ciudadano	3. Construir un documento borrador en el que se definan los canales de atención acordes con el quehacer del Centro de Memoria Histórica, en términos de participación ciudadana.	Documento borrador	1	31/07/2014	El procedimiento de Gestión de los puntos de atención al ciudadano se encuentra registrado en el Manual Integrado de Gestión que fue aprobado formalmente mediante Resolución 119 del 24 de julio de 2014. La implementación del procedimiento es liderada por la Dirección Administrativa y Financiera, por lo anterior se sugiere que los siguientes avances de esta actividad se le soliciten a esta dependencia. El "Plan de participación ciudadana 2014" se puede consultar en la pagina web de CNMH desde el 21 de julio de 2014 en el link: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2014/Plan-Participacion-Ciudadana-20140813.pdf	María Jose Pizarro elaboró el documento cartilla de participación de Víctimas que se encuentra en proceso de revisión para su posterior publicación.	Dirección Administrativa y Financiera		A la fecha se pudo evidenciar el borrador del documento denominado "Cartilla de participación de las víctimas" el cual incluye orientaciones a la ciudadanía que complementan los mecanismos de participación. Igualmente en donde se establece la importancia de la participación de las víctimas en el CNMH, dado que a construcción de memoria histórica tiene como reto fundamental aportar una narrativa integradora e incluyente sobre el conflicto armado interno, que reconozca los hechos y los daños, reclame responsabilidades, dignifique a las víctimas, reivindique su resistencia y propicie el debate público sobre los factores que han contribuido a la prolongación del conflicto armado ya establecidos para la ciudadanía en la pagina web de la entidad.
Mecanismos para mejorar al atención al ciudadano	4. Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización e integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Informe de Condiciones de adecuación de Sede CNMH	1	31/12/2014	En el mes de agosto y parte de septiembre de 2014, se realizaron varios avisos que identifican las diferentes áreas del Centro Nacional de Memoria Histórica. Esto se realizó en el marco del convenio 337 2014 suscrito con la Imprenta Nacional de Colombia. De otra parte, los avisos de fachada de las sedes del CNMH se cambiaron y mekoraron para mejor visivilización ante la ciudadanía.	EL CNMH continúa atendiendo visitas guiadas de estudiantes en las diferentes salas de la Entidad. Se atiende público para la entrega de informes y publicaciones de interés de la Ciudadanía. Adecuaión de las Regionales de la Dirección de Acuerdos de la Verdad DAV- para failitar mejores condiciones en la atención al público. Se logró reubicar la sede DAV de Barranquilla la cual mejoró considerablemente la atención al ciudadano toda vez que está dotada de las condiciones ambientales y bienestar requerido para el público en general y colaboradores del CNMH.	Dirección Administrativa y Financiera	La OCI continuara realizando el monitoreo respectivo	La Meta se cumplió. Las sedes del CNMH están señalizadas tanto externa como internamente, Igualmente se han fortalecido los canales de servicio al ciudadano tal y como se ha mencionado en otros apartes de este informe.
	5. Fortalecer el sistema de quejas y reclamos teniendo en cuenta las particularidades del Centro de Memoria Histórica.	Informe de ajustes realizados al Sistema de Quejas y Reclamos existente	1	31/12/2014	Aunque la herramienta tecnológica no se ha implementado para el CNMH, el sistema de PQRSD realizado manualmente, cuenta con controles y seguimiento que permiten la continuación de la función.	El sistema de PQRS realizado manualmente, cuenta con controles y seguimiento que permiten la continuación de la función. Además se perfeccionaron los formatos del procedimiento de PQRS y con la pronta adquisición de la herramienta tecnológica para la Dirección de Archivo de Derechos Humanos, através de convenio suscrito con OIM como cofinanciador del proyecto, se atribuirá un módulo específico para PQRS.	Dirección Administrativa y Financiera	La OCI continuara realizando el monitoreo respectivo	La meta se cumplió parcialmente en relación con los ajustes que se consideraron en su momento, aún falta por implementar una herramienta tecnológica para la administración automatizada de las PQRSD por lo que se considera que es un compromiso que debe continuar para el 2015. En cumplimiento del monitoreo que realiza control interno se realizaron tres seguimientos durante el 2014 correspondientes al primero y segundo trimestre y segundo semestre del año, informes que fueron presentados a la Dirección General en los meses de Mayo, Agosto y Diciembre de 2014. La oportunidad en la contestación de las PQRSD mejoró en relación con el año 2013 pero aún persisten casos en que no se ha contestado de manera oportuna a los peticionarios por lo que se recomendó a las áreas responsables la realización de un plan de mejoramiento para superar estos inconvenientes en el año 2015.

Jefe de Control Interno: Doris Yolanda Ramos Vega

Firma:



Proyecto: Luis Francisco Hurtado