

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades Programadas	PRODUCTO ASOCIADO	Actividades realizadas y/o Avances a 31 de Diciembre de 2015	Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados SEGUN EVIDENCIAS y GESTION A diciembre 2015
Estrategia Antitrámites	Implementar trámite seleccionado e inscrito en el SUIT y examinar su desempeño para evaluar si es susceptible de racionalización.	Trámite	La Ley 1424 de 2010 le asigna al CNMH la función de recolectar, clasificar, sistematizar, analizar y preservar la información que surja de los Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación; tarea para la cual se tiene implementado el trámite de certificación de contribución a la verdad y a la memoria histórica. Este es el único trámite que ha sido asignado normativamente al CNMH, razón por la cual sobre éste se ha centrado el trabajo de optimización de trámites a fin de mejorar el cumplimiento de una de las metas de gobierno. Dado que no existe ningún otro trámite que la ley le asigne al CNMH, no se considera pertinente crear algún otro adicional; esto permite dar cumplimiento al espíritu de la racionalización de trámites y a la vez facilita la concentración de esfuerzos en el adecuado funcionamiento del trámite de certificaciones.	Grupo de Planeación	Es pertinente que el CNMH tenga en cuenta los lineamientos generados por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Decreto 2573 de 2014, en su artículo 11 en el que establece definir un mapa de ruta como mecanismo fundamental para impulsar tres políticas que propenden por la modernización del Estado . Por un lado, el Ministerio TIC, a través del Plan Vive Digital 2015-2018 tiene como objetivo contar con el gobierno más eficiente y transparente gracias al uso de la tecnología. De otra parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), mediante la política de racionalización de trámites, tiene como objeto hacer más eficiente la gestión pública a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos. Finalmente, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la atención y la calidad de los servicios que ofrecen las entidades públicas. Esta última nos invita a que dentro del componente de Estrategia Antitrámites el CNMH identifique o realice una Priorización de proyectos , teniendo en cuenta como criterio primordial el impacto para el ciudadano. El CNMH hace parte en principio del Proyecto 18: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
Diseño e Implementación del Código de Ética	Construcción colectiva del compromiso ético del CMH	Compromiso Ético - Documento elaborado	<p>El Código de Ética y Buen Gobierno del CNMH se inició en julio de 2015, como parte de la construcción participativa y colectiva se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recolección y revisión de los documentos e información primaria elaborada anteriormente por el CNMH, base para la construcción del código de valores y principios éticos y de buen gobierno de la entidad. - Para el diseño de la metodología para la construcción del código de valores, principios y políticas éticas y el Código de buen gobierno del CNMH se realizó una encuesta en línea, a través del Google Drive, donde se establecieron inicialmente los principios y valores identificados, enviada a través del correo institucional a los funcionarios y contratistas de la Entidad. Las encuestas fueron consolidadas y tabuladas. - Socialización de la metodología implementada para desarrollar el código de ética y buen gobierno: Elaboración de la presentación para dar a conocer la metodología para la elaboración del Código de ética y Buen Gobierno a los integrantes del Comité del Sistema de Gestión de Calidad, así como resaltar la importancia de la adopción de los principios, valores y políticas de Buen Gobierno en el marco normativo y como generador de cultura ética y buenas prácticas de buen gobierno corporativo en el CNMH <p>En diversas oportunidades se generaron reuniones con los directores del CNMH para alimentar y discutir la propuesta del código de ética y buen gobierno procurando asegurar que el consultor incluyera los valores que debe tener los funcionarios públicos enmarcados en la Constitución Política y algunas definiciones de tipo legal que se relacionan con el tema, es de aclarar que los Comités Estratégicos. Por otra parte para contar con una participación representativa en la construcción de los principios y valores se amplió el plazo para diligenciar el instrumento de recolección de la información.</p>	Grupo de Planeación	<p>El CNMH mediante Resolución 240 del 7 de diciembre de 2015, adoptó el Código de Ética y Buen Gobierno. En el código se establecieron los objetivos, su relación con la misión y la visión de la entidad, así como su articulación con los cinco objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>El código se compone de principios entre los cuales se encuentran: Dignidad, Igualdad, Deber de Memoria del estado, Pluralidad de Voces, Transparencia Administrativa, Actitud hacia el servicio y Trabajo en equipo. Como valores éticos se definieron los siguientes: Respeto, Solidaridad, Tolerancia, Pertenencia, Compromiso, Cooperación y Lealtad. Se establecen en dicho código Directrices éticas que deben seguir todos los servidores del CNMH en relación con: Víctimas del conflicto y la Sociedad Civil, Instituciones educativas, Centros de pensamiento, proveedores, contratistas, Entidades de Cooperación Internacional, Organos de Control, Medios de Comunicación, Entidades del Sector de la Inclusión social y la Reconciliación, demás entidades públicas y la ciudadanía en general. Finalmente el código contempla Políticas de Buen Gobierno para la Dirección, y en relación con organos de control externo y el Recurso humano Políticas de Información y comunicación, Calidad, Política sobre conflictos de interés, Contratación pública, y Políticas relacionadas con el Sistema de Control Interno, Riesgos y Responsabilidad frente al Medio Ambiente.</p> <p>En el año 2016, se recomienda que la entidad incluya en sus planes campañas para la sensibilización y apropiación del Código de ética .</p>

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades Programadas	PRODUCTO ASOCIADO	Actividades realizadas y/o Avances a 31 de Diciembre de 2015	Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados SEGÚN EVIDENCIAS y GESTION A diciembre 2015
Diseño e Implementación del Código de Ética	Elaborar la propuesta del Código de Buen Gobierno del CMH	Documento Propuesta - Código de Buen Gobierno	<p>La propuesta del diseño del código de ética y de buen gobierno contempló los siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las directrices Éticas y los Grupos de Interés del CNMH. - Identificación y elaboración de las políticas de Buen Gobierno del CNMH. - Definición del significado de cada uno de los Principio y Valores éticos para el CNMH, como parte del Código. - Estructura y elaboración del Código, de acuerdo con el contenido establecido para el documento (introducción, Presentación, Principios, Valores, Directrices Éticas, Políticas de Buen Gobierno.) - Presentación para dar a conocer la metodología y propuesta del Código de ética y Buen Gobierno a los integrantes del Comité Estratégico. - Ajuste del documento, de acuerdo a las observaciones e inquietudes presentadas por los integrantes del Comité Estratégico. - El código de ética y de buen gobierno del CNMH fue aprobado el día 10 de noviembre de 2015 por el Comité Estratégico de la entidad. - Presentación para dar a conocer la metodología y propuesta del Código de ética y Buen Gobierno a los integrantes del Comité Estratégico. - Ajuste del documento, de acuerdo a las observaciones e inquietudes presentadas por los integrantes del Comité Estratégico. <p>El Código de Ética y Buen Gobierno para el CNMH, se elaboró con la participación de los funcionarios y contratistas de la Entidad y de acuerdo al Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado de USAID. El código de ética y de buen gobierno del CNMH fue aprobado el día 10 de noviembre de 2015 por el Comité Estratégico de la entidad, adoptado mediante resolución No 240 del 07 de diciembre de 2015 y socializado a todos los</p>	Grupo de Planeación	<p>El componente de políticas de buen gobierno fue incorporado también en el Código de ética aprobado por la Resolución 240 de 2015.</p> <p>El código contempla Políticas de Buen Gobierno para la Dirección, en relación con órganos de control externo y con el Recurso humano. Igualmente políticas de información y comunicación, calidad, Política sobre conflictos de interés, Contratación pública, y políticas relacionadas con el Sistema de Control Interno, Riesgos y Responsabilidad frente al Medio Ambiente.</p> <p>igual que en ítem anterior, para el año 2016, se recomienda que la entidad incluya en sus planes campañas para la sensibilización y apropiación del Código de ética .</p>
Rendición de Cuentas / participación ciudadana	Audiencia pública de rendición de cuentas 2014	Audiencia pública	<p>El 10 de abril en Riohacha, Guajira, el Departamento para la Prosperidad Social, DPS, como cabeza del sector de la inclusión social y la reconciliación, realizó la correspondiente rendición de cuentas de la vigencia 2014, como espacio de interlocución entre la ciudadanía y la institucionalidad, entendiéndose que el principal de los mecanismos para que los ciudadanos y diversos grupos de interés puedan conocer la gestión del Estado, es el evento en el que anualmente se presentan los informes de las diferentes entidades, para que la población pueda tener mayor acceso a la información de los mandatos y resultados obtenidos por ellas. En esta audiencia estuvo presente el CNMH presentando los resultados de la gestión realizada durante 2014 y dando respuesta a las preguntas de la comunidad. El informe de rendición de cuentas fue publicado en la página web del CNMH a finales del mes de febrero de 2015 y actualmente se encuentra disponible en la siguiente dirección: http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/rendiciondel Código de ética y Buen Gobierno a los integrantes del</p>	Grupo de Planeación	<p>Control Interno recomienda se revise la novedad reglamentaria en materia de rendición de cuentas, toda vez que el Gobierno Nacional sancionó la Ley Estatutaria 1757 del 6 de julio de 2015, un instrumento para el seguimiento a la gestión pública. La Ley, en su Capítulo IV, define la rendición de cuentas como "una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones."</p> <p>Es importante que la Rendición de cuentas no sea solo un evento periódico de entrega de resultados, sino que por el contrario sea un proceso continuo que genere espacios de diálogo. En este sentido es importante que al realizar el nuevo Plan Anticorrupción vigencia 2016 se tengan en cuenta los tres elementos: Información; lenguaje comprensible al ciudadano; diálogo; e incentivo. Igualmente es importante se tengan en cuenta los pasos para la elaboración de la Estrategia Anual de Rendición de cuentas .</p>
	Evaluación de rendición de cuentas	Informe de evaluación	<p>Se realizó el informe estadístico de la evaluación de rendición de cuentas se tienen los resultados de la encuesta aplicada, los cuales se presentan en la página web del CNMH en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/1RfZXSf0ccQtGmufMQ1CRp6KmmT7DmiZYQevFh9dOZY/viewanalytics.</p> <p>Por otra parte con corte a 11 de noviembre de 2015 se realizó un informe sobre el avance en rendición de cuentas en el se especifican las actividades desarrolladas y la evaluación de algunas estrategias implementadas.</p>	Grupo de Planeación	<p>Es importante que la entidad realice la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla, evaluación que deberá ser registrada en una memoria , publicada y divulgada para el 2016 conforme lo estipula la versión 2</p>

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades Programadas	PRODUCTO ASOCIADO	Actividades realizadas y/o Avances a 31 de Diciembre de 2015	Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados SEGÚN EVIDENCIAS y GESTION A diciembre 2015
Rendición de Cuentas / participación ciudadana	Implementación de mecanismos para el seguimiento al Plan de acción	Informe de evaluación	<p>En el 2015 se estableció con el grupo de comunicaciones, como parte de la estrategia de rendición de cuentas, definir e implementar una estrategia de comunicaciones que permita llegar a la ciudadanía informando y propiciando un diálogo en torno a los resultados de la entidad para la vigencia. La estrategia incluye el diseño de un cronograma con acciones, el envío de un boletín de noticias sobre los resultados del CNMH, la generación de contenidos para web y redes sociales, así como encuestas online.</p> <p>Con el fin de propiciar un diálogo con la ciudadanía como estrategia se diseñó en primera instancia el esquema de los documentos de rendición de cuentas parciales centrada en las acciones acerca de: logros significativos, ejecución presupuestal, y productos entre otros temas.</p> <p>Para la primera mini rendición de cuentas parciales a corte a junio de 2015, los temas del informe se entraron en: logros significativos, ejecución presupuestal, y productos entre otros temas, y para las acciones parciales se definieron del Código de ética y Buen Gobierno a los integrantes del Comité Estratégico.</p> <p>- Ajuste del documento, de acuerdo a las observaciones e inquietudes presentadas por los integrantes del Comité Estratégico.</p> <p>El Código de Ética y Buen Gobierno para el CNMH, se elaboró con la participación de los funcionarios y contratistas de la Entidad y de acuerdo al Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado de USAID. El código de ética y de buen gobierno del CNMH fue aprobado el día 10 de noviembre de 2015 por el Comité Estratégico de la entidad, adoptado mediante resolución No 240 del 07 de diciembre de 2015 y socializado a todos los funcionarios a través de banners publicados en la intranet de la Entidad.ontar con una participación representativa en la construcción de los principios y valores se amplió el plazo para diligenciar el instrumento de recolección de la información.ia se realizó la primera nota sobre rendición de cuentas diseñada de manera conjunta con el área de comunicaciones, la cual se publicó en la web del CNMH a partir del 28 de agosto de 2015, en la cual se puede consultar por parte de los ciudadanos el informe completo sobre nuestra gestión del primer semestre y se puede diligenciar una encuesta donde se especifica: "¿Qué información te gustaría saber sobre el CNMH en Rendición de Cuentas?", la cual se puede consultar en el siguiente link: http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/noticias/noticias-cmh/balance-del-</p>	Grupo de Planeación	Se verificó que las áreas reportaron el seguimiento trimestral al Plan de Acción vigencia 2015. Igualmente se evidenció la necesidad de cambiar o mejorar algunos indicadores, tarea que está siendo liderada por el Área de Planeación con cada dueño de proceso.
Mapa de riesgos de corrupción	<p>Mapa de riesgos de corrupción, su</p> <p>seguimiento al mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Mapa de riesgos de corrupción actualizado publicado en la página web</p> <p>Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción se realizará cuatrimestral</p>	<p>El mapa de riesgos de corrupción se publicó en la página web del CMH, en el siguiente link: http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2015/Mapa_riesgos_de_Corupcion.pdf</p> <p>Control Interno presentó seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción durante el mes de junio de 2015, el cual se encuentra publicado en la página WEB</p>	<p>Grupo de Planeación</p> <p>Control interno</p>	<p>Es necesario realizar la reformulación del mapa de riesgos de corrupción para el año 2016 de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 124 de 2016 y dados a conocer en el documento "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. versión 2.</p> <p>Durante la vigencia 2016 Control Interno realizará seguimiento a la reformulación del mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 124 de 2016.</p>

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades Programadas	PRODUCTO ASOCIADO	Actividades realizadas y/o Avances a 31 de Diciembre de 2015	Responsable	Anotaciones de Control interno a los avances reportados SEGÚN EVIDENCIAS y GESTION A diciembre 2015
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Adecuar un espacio en las instalaciones del CMH que permita la adecuada atención de los usuarios que demandan información y servicios.	Espacio físico para atención al ciudadano	El espacio está adecuado desde el mes de julio de 2015, el cual está funcionando de cara a lo que exige la Ley.	Dirección administrativa y financiera	Efectivamente se evidenció la adecuación de la oficina de atención al usuario, la cual cuenta con un responsable permanente para la atención al ciudadano al igual con un espacio suficiente de sillas para que los ciudadanos puedan esperar comodamente mientras son atendidos. Esta oficina ha permitido una labor importante de difusión de las actividades misionales de la entidad mediante recuentos de la historia de la entidad y una pantalla en la que se proyectan videos institucionales relacionados con Memoria Histórica y violencia en Colombia. Igualmente se han venido desarrollando encuestas que miden la calidad de la atención al usuario y los servicios prestados por el CNMH.
	Fortalecer el control manual de PQRS (excel) permitiendo conocer si los peticionarios son o no víctimas.	Control de PQRS	Desde el 31 de agosto de 2015, fecha en que se implementó la hora cero para la ventanilla única de radicación en el Sistema SAIA, también se desarrolló, en la misma plataforma, el procedimiento de PQRS. A la fecha este control de PQRS funciona de manera sistematizada minimizando tiempos por cuanto el sistema arroja automáticamente el consecutivo de radicación al peticionario, cuando éste realiza su PQRS por la página web. Así mismo, se asocia el consecutivo de entrada con el de salida generando alarmas dentro del mismo sistema para evitar respuestas fuera de términos de Ley. La matriz en Excel se sigue manejando porque es la evidencia y control de todo lo recensionado y contestado en caso que falle el sistema.	Dirección administrativa y financiera	Control Interno durante la vigencia 2015, realizó seguimiento a PQRS, evidenciando un importante progreso de la entidad para responder a ellas, no obstante es importante continuar con el fortalecimiento del Rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios, para garantizar una mejor atención oportuna y de calidad a las peticiones y demás que presentan los ciudadanos, haciendo un verdadero seguimiento y trazabilidad de las respuestas que se le den a las PQRS.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Participación de las ferias nacionales de servicio al ciudadano.	Documento DNP	El 26 de septiembre de 2015 participamos en la FNCS realizada en Acacias Meta.	Dirección administrativa y financiera	Se recomienda a la Alta Dirección continuar fortaleciendo la participación en dichas ferias de acuerdo con las programaciones que realice el Gobierno Nacional para el efecto y porque continua siendo una forma de acercar nuestros trámites y servicios a los ciudadanos de los diferentes municipios del país, brindando un servicio oportuno y de calidad.
	Implementar un contact center para mejorar la comunicación con el ciudadano, brindando información oportuna, con lenguaje claro y respuestas de fondo a las peticiones recibidas en el CMH.	Contrato	Funciona una extensión exclusiva para Ventanilla única de radicación y Servicio al Ciudadano.	Dirección administrativa y financiera	Control Interno recomienda a la Alta Dirección que se continúe fortaleciendo la Oficina de Servicio al Ciudadano y que cuente con equipo de servidores públicos multidisciplinario que ayude a resolver inquietudes de los usuarios. Dado que este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del ciudadano CONPES 3785 de 2013. De acuerdo con los lineamientos de la Política Nacional, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora, por lo que se hace necesario en el momento de construir el nuevo Plan Anticorrupción tener en cuenta este análisis.
	Mejorar y actualizar la carta de trato digno	Documento	No se requirió de ajustes al 31 de diciembre. La DAYF realizó una campaña de socialización de la carta de trato digno al interior y exterior de la entidad.	Dirección administrativa y financiera	Se considera que los parámetros establecidos en la Carta de Trato Digno, actualmente publicada en la WEB, fueron fortalecidos ya que en el Manual de Ética y Buen Gobierno publicado mediante la Resolución 240 de 2015, se incorporó un capítulo de Directrices éticas que establece para todos los servidores públicos del CNMH valores y principios institucionales que deben ser puestos en práctica en relación con: Víctimas del conflicto y la Sociedad Civil, proveedores, contratistas, Entidades del Sector de la Inclusión social, demás entidades públicas y la ciudadanía en general. Estos lineamientos refuerzan y concretan aún más los presupuestos establecidos en la carta de trato Digno del CNMH. Por ello se recomienda a la entidad que para el año 2016, se realice una campaña de difusión y sensibilización constante del manual de Ética y Buen Gobierno.

Jefe de Control Interno: Doris Yolanda Ramos Vega

Firma:

