



**Centro Nacional  
de Memoria Histórica**



**DPS** Departamento  
para la Prosperidad  
Social



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

201508271203279-1

Bogotá D.C. Agosto 27 de 2015

Doctoras

**Paula Gaviria Betancur**

Directora

Unidad para las Víctimas

**Katherine Herrera Moreno**

Subdirectora (E)

Coordinación Técnica del SNARIV

Cra. 100 N° 24D – 55 Fontibón

Bogotá-Cundinamarca

Colombia

**Asunto:** ADOPCIÓN FORMAL PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2015 – 2018.  
**CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA**

Estimadas Doctoras:

Esta comunicación tiene como objetivo formalizar la adopción del Plan de Fortalecimiento Institucional Vigencia 2015 – 2018 del Centro Nacional de Memoria Histórica.

Dicho plan fue diligenciado y adoptado a través del Sistema de Seguimiento a la Política Pública, de acuerdo con el procedimiento establecido por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y que tienen en cuenta las sugerencias remitidas por ésta a nombre del Centro Nacional de Memoria Histórica.

A continuación, me permito relacionar los objetivos y actividades adoptados en el Plan.

Objetivo	Actividades	Adoptó?		Observación
		Sí	No	
1	Actividad 1	X		
	Actividad 2	X		
2	Actividad 1		X	El Centro Nacional de Memoria Histórica cuenta con un modelo de operación por procesos, diseñado de acuerdo con las competencias y funciones asignadas a la Entidad en el marco de



				la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. Los procesos y procedimientos misionales se diseñaron a partir de la identificación los productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos de la población beneficiada priorizando a las víctimas y contemplando los lineamientos de enfoque diferencial.
	Actividad 2	X		
	Actividad 3	X		
3	Actividad 1	X		
	Actividad 2		X	El CNMH ha implementado la estrategia de comunicación institucional interna y externa para la divulgación de los contenidos relacionados con la implementación de la política pública.
	Actividad 3		X	La articulación de las acciones que ejecuta la entidad en el marco de la política pública se da a partir de dos vías por un lado desde el Grupo de Comunicación y por otro desde la estrategia nación-territorio.
	Actividad 4	X		
4	Actividad 1		X	La entidad puso a disposición del público una ventanilla única de radicación de documentos y una oficina de servicio al ciudadano como parte del fortalecimiento de su política en este tema y de atención a PQRS; igualmente participa activamente en espacio como ferias de servicio al ciudadano.
	Actividad 2		X	El CNMH no ha identificado la adopción de una línea telefónica gratuita como una necesidad, además de no existir obligatoriedad legal, por virtud de que el artículo 49 de la Ley 190/95 fue derogado por el artículo 237 del Decreto 019 de 2012. Sin embargo el Centro de Nacional de Memoria Histórica tiene contemplado un procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, donde se especifican los diferentes canales de comunicación por medio de los cuales las víctimas pueden ser atendidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Contacto telefónico al PBX: 796 5060</li> <li>• Atención personalizada presencial en la sede del CNMH ubicada en la Carrera 6 N° 35 - 29, barrio La Merced. Bogotá D.C. – Colombia.</li> <li>· Radicación de PQRSD en la sede del CNMH ubicada en la Carrera 6 N° 35 - 29, barrio La Merced. Bogotá D.C. – Colombia.</li> <li>·</li> </ul> Página web institucional <a href="http://www.centrodememoriahistorica.gov.co">www.centrodememoriahistorica.gov.co</a>





				<p>link <a href="http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pqrd">http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pqrd</a></p> <p>· Buzón de correo electrónico de PQRS, <a href="mailto:pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co">pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co</a>.</p>
	Actividad 3		X	<p>Con respecto a las actividades 3 y 4, en donde se enfatiza realizar trabajo articulado con las "mesas de participación", el CNMH estableció como procedimiento para la recepción de información y propuestas por partes de estas mesas las PQRS a través de los diferentes canales de comunicación. Este procedimiento actualmente se viene desarrollando y por consiguiente se viene haciendo el respectivo seguimiento. Por lo anterior no se contemplan estas actividades ya que la entidad lo está implementando en otras actividades ya relacionadas.</p>
	Actividad 4		X	
5	Actividad 1		X	<p>Los programas y proyectos que adelanta el CNMH son definidos de manera explícita en la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Razón por la cual no es posible dejar de ejecutar ninguno de ellos, puesto que todos obedecen a mandatos misionales y, en ese sentido, son totalmente pertinentes. Teniendo en cuenta este carácter normativo que enmarca las acciones desarrolladas por el CNMH, no se considera necesaria una evaluación de pertinencia de las mismas.</p>
	Actividad 2	X		
	Actividad 3		X	<p>El CNMH focaliza sus acciones siguiendo los criterios establecidos en su Comité Estratégico. Se adjunta presentación con los criterios y la focalización definida para 2015.</p>
6	Actividad 1		X	<p>Los servicios y/o oferta programática del CNMH corresponde a lo establecido por la ley, por lo tanto, esta oferta contempla las particularidades propias de la población objetivo (población víctima) y es regulada por el marco normativo que alude a esta población. En tal virtud, una flexibilización programática implicaría realizar ajustes normativos.</p>
	Actividad 2		X	
	Actividad 3		X	
	Actividad 4		X	
7	Actividad 1	X		
	Actividad 2	X		
	Actividad 3		X	<p>El Plan Institucional de Formación y Capacitación para los funcionarios del Centro Nacional de Memoria Histórica fue adoptado mediante la Resolución No.065 del 26 de marzo de 2015, en el cual no contempla como tema transversal para la entidad el de política de atención, asistencia y reparación integral de las víctimas, considerado de competencia de otra Entidad del Sector.</p>



8	Actividad 1	X		
9	Actividad 1	X		
	Actividad 2		X	No se adopta esta actividad, en atención a que el CNMH viene trabajando en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, en la que uno de sus componentes es el de Interoperabilidad entre las Entidades del Sector de Inclusión Social y Reconciliación. De igual forma, desde el Plan Estratégico de Tecnología –PETIC- se tiene establecido en el Mapa de Ruta un componente transversal de Bus Empresarial que permitirá contar con las herramientas necesarias para la prestación y divulgación de servicios entre las entidades del sector.
10	Actividad 1		X	El Centro de Memoria Histórica cuenta con un procedimiento de PQRS el cual está normalizado desde 2012. Así mismo, desde esa fecha se cuenta con una matriz en Excel que permite llevar el control riguroso de los tiempos de respuesta. En la página web se publica trimestralmente la matriz. A la fecha, con el Gestor Documental, se parametrizará en la herramienta la matriz de PQRS para llevar un control mucho más estricto en los tiempos.
	Actividad 2		X	Desde el inicio del Centro de Memoria Histórica se cuenta con una matriz Excel que ha permitido llevar un control de las comunicaciones oficiales de la Entidad y hacer trazabilidad a aquellas comunicaciones consideradas como peticiones, quejas y reclamos, dando cumplimiento al Acuerdo AGN 060 de 2001. No obstante y teniendo en cuenta el crecimiento de la Entidad, se desarrolló en la plataforma SAIA, la ventanilla única de radicación y, la producción de comunicaciones oficiales, lo cual permitirá con esta herramienta tecnológica optimizar tiempos y llevar una trazabilidad de todas las comunicaciones oficiales que lleguen a la Entidad, contando con un escáner e impresora de stickers para la radicación, lo cual permitirá mayor transparencia a la entidad.
	Actividad 3	X		
	Actividad 4	X		
11	Actividad 1	X		
	Actividad 2	X		
	Actividad 3		X	Los inventarios documentales deben generarlos cada dependencia, Gestión Documental y PQRS cuentan con sus inventarios.
	Actividad 4		X	El Centro de Memoria Histórica no cuenta con Fondos Documentales Acumulados, el acervo documental corresponde al

09



Centro Nacional  
de Memoria Histórica



DPS Departamento  
para la Prosperidad  
Social



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

				de Gestión y está siendo tratado a través de la elaboración de la Tabla de Retención Documental.
12	Actividad 1	X		
	Actividad 2	X		

En consecuencia, adoptamos las actividades y acciones antes descritas con el propósito de fortalecer institucionalmente nuestra entidad y contribuir al goce efectivo de los derechos de las víctimas del conflicto armado.

Atentamente,

  
Álvaro Villarraga Sarmiento.

Director General (E) del Centro Nacional de Memoria Histórica

Anexo: Presentación focalización

Proyectó: Oscar Alejandro Pérez Palomino

Revisó: Janeth Camacho Márquez

Nº folios: 5