



Centro Nacional
de Memoria Histórica

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2015

ENERO 30 DE 2015

Carrera 6 No. 35 - 29 PBX 7965060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. COMPONENTES DEL PLAN

2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO (Mapa de Riesgos de Corrupción)

2.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

2.3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

1. INTRODUCCIÓN

El Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH, a través de la Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de los requerimientos del estatuto anticorrupción (Art. 73 de la ley 1474 de 2011) *por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*, y del Decreto 2641 de 2012, que reglamenta el mencionado artículo y establece la necesidad de seguir una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia, ha venido implementando las acciones necesarias para la adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

Atendiendo los lineamientos del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el plan diseñado por la entidad, incluye cuatro componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; y, el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. COMPONENTES DEL PLAN

2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO (Mapa de Riesgos de Corrupción)

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.

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 "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción del CNMH.

Una vez actualizado y validado con las diferentes dependencias, se publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web del CNMH¹.

¹ http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2014/Mapa-riesgos-version%20septiembre_26_2014.pdf

El Grupo de Planeación del CNMH ha previsto realizar tres monitoreos al año: con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realizará los seguimientos que programa en su Plan Anual de Auditorías, a fin de evaluar los resultados y realizar propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas. Lo anterior para dar cumplimiento lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que hace parte integral del Decreto 2641 de 2012.

2.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Ley 1424 de 2010 permite obtener beneficios jurídicos a los desmovilizados de los grupos paramilitares que hayan cometido únicamente los delitos de concierto para delinquir simple o agravado, utilización ilegal de uniformes e insignias, utilización ilícita de equipos transmisores o receptores y porte ilegal de armas de fuego o municiones de uso privativo de las Fuerzas Armadas o de defensa personal, como consecuencia de su pertenencia a dichos grupos, siempre y cuando contribuyan con la verdad y la reparación de las Víctimas.

Para lograr lo anterior, el Centro estableció el proceso de "Recolección, clasificación, sistematización y análisis de la información de acuerdos de contribución a la verdad histórica", que cubre desde la identificación de la persona desmovilizada hasta la expedición negativa o positiva del Certificado de contribución a la verdad, pasando por la toma de declaraciones, análisis e informes correspondientes. Es así, que el CNMH cuenta con un único trámite registrado en el sistema SUIT: "Certificación de contribución a la verdad y memoria histórica".

La certificación que emite el CNMH garantiza que la información suministrada aporta efectivamente en la construcción de la memoria histórica, como contribución a la garantía del derecho de las víctimas a la verdad, la reparación y la no repetición.

2.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) para la vigencia 2013, estuvo articulada a la rendición que hizo el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación del Departamento para la Prosperidad Social (DPS), cuya audiencia pública se realizó el 26 de febrero de 2014; el informe de gestión 2013 del CNMH fue publicado, tanto en la página web del Centro² como en la del DPS³, el 27 de enero del año en curso.

²<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/rendicionCuentas2013/InformeRendicionCuentasCNMH2013.pdf>

³ http://www.dps.gov.co/documentos/Seguimiento/2014/Informe_Gesti%C3%B3n_Sectorial_2013.pdf

Adicionalmente, como mecanismos adicionales de rendición de cuentas se implementaron:

- **Estrategia comunicativa de las acciones desarrolladas por el CNMH.** En aras de informar a la comunidad las labores del Centro, la Oficina de Comunicaciones publicó en la página web⁴ y en redes sociales las acciones desarrolladas en el marco de su misionalidad promoviendo los principios de transparencia y publicación de la administración pública. Durante la vigencia 2014 y con corte 9 de diciembre, se han publicado 281 noticias en el sitio web.
- **Publicación del seguimiento al plan de acción 2014.** Para hacer seguimiento al cumplimiento de metas 2014 del CNMH, se realizaron dos seguimientos: uno con corte a 31 de octubre⁵ y otro con corte a 31 de diciembre⁶, en los que se reporta el estado de avance de las metas consignadas en el plan de acción 2014, así como la descripción de las actividades que soportan el cumplimiento de los avances reportados. La publicación de estos seguimientos en la página web hace visible a la comunidad los resultados de la gestión desarrollada por el CNMH.

Las acciones previstas para mejorar la rendición de cuentas durante 2014 se registran en la matriz del plan de acción anticorrupción.

2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

El CNMH ha trabajado en el mejoramiento del servicio al ciudadano a través de varios frentes, así:

- **Ferias Nacionales de servicio al Ciudadano:** son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano" y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, en las que durante un día, se articulan las Entidades de la Administración Pública (AP) con el propósito de acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades de la Administración Pública.
- **Mesas sectoriales de servicio al ciudadano,** lideradas por el Departamento para la Prosperidad Social – DPS-, cuyo fin es fortalecer los conocimientos del recurso humano de las entidades adscritas a DPS, proponer y ejecutar diferentes tareas desde el ámbito de atención al ciudadano.
- **Subsistema de atención a población vulnerable.** Liderado por el DNP, el CNMH, participa en el Subsistema Atención a Población Vulnerable y Minorías, con el objeto de revisar de manera general la

⁴ Durante la vigencia 2014 y con corte al 31 de julio, se han publicado 151 noticias en el sitio web.

⁵ <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2014/SEGUIMIENTO-PA-2014-CORTE-31-DE-OCTUBRE.pdf>

⁶ <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2014/Seguimiento-plan-accion-31-dic-2014.pdf>

normatividad que atañe el tema de Servicio al ciudadano y dejar tareas para impactar de manera positiva a la administración en función del ciudadano, lo que se tradujo en la elaboración de diferentes herramientas de gestión y específicamente la de "Herramienta Gestión Servicio al Ciudadano" atendiendo la parte normativa y presupuestal.

- Control de PQRSD. El CNMH lleva el control del recibo, seguimiento y respuesta de las PQRSD que ingresan al Centro, a través de diferentes canales habilitados para facilitar al ciudadano interponer una PQRSD, estos canales son: correo electrónico pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co, link de PQRSD⁷, correo de comunicaciones y línea telefónica.

Las acciones previstas para mejorar la atención a los ciudadanos durante 2014 se registran en la matriz del plan de acción anticorrupción.

⁷ <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pqrd>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CENTRO DE MEMORIA HISTÓRICA



VIGENCIA 2015

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACCIONES	PRODUCTO	INDICADOR	META	UNIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLES
Diseño e Implementación del Código de Ética	Construcción colectiva del compromiso ético del CNMH	Compromiso Ético - Documento elaborado	Documento Código de ética	1	Documento	31/08/2015	Grupo de Planeación
	Elaborar la propuesta del Código de Buen Gobierno del CNMH	Documento Código de Buen Gobierno	Documento Código de Buen Gobierno	1	Documento	31/08/2015	Grupo de Planeación
Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	Audiencia pública de Rendición de Cuentas 2014	Audiencia Pública	Audiencia pública	1	Audiencia	15/04/2015	Grupo de Planeación
	Evaluación a la Rendición de Cuentas 2014	Informe de evaluación	# de informes elaborados / # de informes planteados	1	Informe	31/12/2015	Grupo de Planeación
	Implementación de mecanismo para el seguimiento del Plan de Acción	Informe del seguimiento al Plan de Acción se realizara cuatrimestral	# de informe de seguimientos elaborados / # de Informes de seguimiento programados	3	Informe de seguimiento	30/04/2015 31/08/2015 31/12/2015	Grupo de Planeación
Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado. Identificación de riesgos de corrupción, sus causas, análisis, impacto y definición de controles .	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado publicado en pagina WEB	Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Documento	31/01/2015	Grupo de Planeación
	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe del seguimiento al mapa de riesgos de corrupcion se realizara cuatrimestral	# de Informe de seguimientos elaborados/ # de Informes de seguimiento programados	3	Informe de seguimiento	30/04/2015 31/08/2015 31/12/2015	Grupo de Planeación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CENTRO DE MEMORIA HISTÓRICA



VIGENCIA 2015

ESTRATEGIA / MECANISMO	ACCIONES	PRODUCTO	INDICADOR	META	UNIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Adecuar un espacio en las instalaciones del CNMH que permita la adecuada atención de los usuarios que demandan información y servicios.	Espacio físico para atención al ciudadano	Adecuación espacios físicos/espacios físicos adecuados	1		30/06/2015	Dirección Administrativa y Financiera
	Fortalecer el control manual de PQRS (Excel) permitiendo conocer si los peticionarios son o no víctimas	Control PQRS	Víctimas vs personas naturales	1	Documento	31/01/2015	Dirección Administrativa y Financiera
	Participación de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Documento DNP	Número de ferias asistidas/ número de ferias programadas por DNP	4		31/12/2015	Dirección Administrativa y Financiera
	Implementar un contac center para mejorar la comunicación con el ciudadano, brindando información oportuna, con lenguaje claro y respuestas de fondo a las peticiones recibidas en el CNMH.	Contrato	Personas atendidas/personas solicitantes	1	Contac Center	31/12/2015	Dirección Administrativa y Financiera
	Mejorar y actualizar la carta de trato digno	Documento	Proyección carta de trato digno/ programación de elaboración carta trato digno	1	Documento	30/03/2015	Dirección Administrativa y Financiera

Consolidación del documento	Cargo: Asesora de Planeación
	Nombre: Janeth Cecilia Camacho Marquez
	Firma: