

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	1 de 24

**INFORME DE:** Seguimiento aplicación de Mecanismos de Participación Ciudadana

**FECHA:** Diciembre 21 de 2018

**RESPONSABLE DEL INFORME:** Astrid Marcela Méndez Chaparro.

**I OBJETIVO GENERAL.**

Efectuar seguimiento al desarrollo de acciones de Participación Ciudadana en la Gestión del CNMH, con el propósito de facilitar el ejercicio del control social, la interacción y retroalimentación con los grupos de valor sobre la información de las políticas, planes, programas, proyectos, entre otros, teniendo en cuenta los niveles de Participación (Información, Consulta, Colaboración, Control, Evaluación ciudadana, Formulación y Participación).

**II METODOLOGÍA.**

El presente informe se consolida referente con la participación ciudadana, audiencia de rendición de cuentas e información publicada en la página web de la entidad <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co>. El seguimiento se llevará a cabo de acuerdo con la información que suministren las dependencias que realizan estas actividades, lo anterior con el fin de establecer una base razonable para fundamentar la opinión expresada en el informe.

**III RESULTADOS DEL INFORME:**

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación a la gestión, realizó seguimiento de las acciones que se adelantaron durante la vigencia 2018 por parte del CNMH, a fin de fortalecer los espacios ciudadanos que contribuyan a la mejora institucional. Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998, Artículo 17, Políticas de Desarrollo Administrativo, literal 11. “Diseños de mecanismos, procedimientos y soportes administrativos orientados a fortalecer la participación ciudadana en general y de la población usuaria en el proceso de toma de decisiones, en la fiscalización y el óptimo funcionamiento de los servicios”

Así mismo, el artículo 32 de la Ley 489 y modificado por el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, le establece a “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública, tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública: Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a. Convocar a audiencias públicas.
- b. Incorporar en sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
- c. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la administración pública.

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	2 de 24

d. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.

e. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.

f. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa...”

De la misma manera, con base en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) el presente seguimiento da alcance a las disposiciones que sobre esta materia desarrolla el Centro de Memoria Histórica, para atender las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen con el fin que su análisis permita la mejora de la gestión de la entidad y que contribuyan al logro de la misión de la entidad.

De acuerdo con los postulados del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 y Ley 1753 de 2015, se propone como objetivo construir una Colombia en paz, equitativa y educada, en armonía con los propósitos del gobierno nacional, con las mejores prácticas y estándares internacionales, y con la visión de planificación de largo plazo, prevista por los objetivos de desarrollo sostenible.

## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDANANA**

### **Definiciones Generales**

- **Acción de Tutela:** Es la garantía que ofrece la Constitución de 1991 (“Decreto 2591 – Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”), derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, puede aplicarse cuando se amenaza un derecho fundamental, bien sea por parte de una autoridad pública o por parte de particulares.
- **Consultas:** Lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Denuncia:** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento a las autoridades de la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.
- **Desistimiento tácito:** Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- **Desistimiento expreso:** Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	3 de 24

administrativo motivado.

- Información: Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el CNMH, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, dentro de las restricciones que establece la ley.
- Información Pública: Es toda información que el CNMH genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.
- Información Pública Clasificada: Es aquella información que estando en poder del CNMH, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuada acorde con lo establecido en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.
- Información Pública reservada: Corresponde a la información que estando en poder del CNMH es exceptuada de acceso por parte de la ciudadanía por daño o intereses públicos acorde con los lineamientos establecidos en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.
- Petición o derechos de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública, En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- Solicitud de información: Esta tipificación se da cuanto la persona solicita datos, documentos, o información relacionada con las actividades de la entidad.
- Solicitud de interés general: Se da cuando la persona pide la intervención o actuación del CNMH frente a una situación específica que afecte al público.
- Solicitud de interés particular: Se presenta cuando la persona busca que se le reconozca un derecho que



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	4 de 24

el CNMH intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información sobre ella

- Solicitud de consulta: Se presenta cuando la persona busca una orientación frente a una temática de la que la entidad está a cargo.

## ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Centro Nacional de Memoria histórica con el objetivo de generar espacios adecuados de participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, ha establecido diferentes medios como: Presencial, telefónico y virtual a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad. A su vez se han generado espacios donde se pueden dejar observaciones o sugerencias para la elaboración, formulación y ejecución de los planes, proyectos, programas y servicios de la entidad.

### Virtuales

El Centro Nacional de Memoria histórica ha puesto a disposición de los ciudadanos en el portal web <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/>, los siguientes vínculos:

ESPACIO	ACTIVIDAD
<b>Portal web</b> <a href="http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/">http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/</a> ,	<p>Este portal constituye un canal de información, e interacción sobre normatividad, gestión misional, presupuesto, plan anual de adquisiciones, noticias, políticas, planes, programas y proyectos, publicaciones, lanzamientos de informes, entre otros.</p> <p>El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante las solicitudes que sean registradas por este medio se gestionan en el horario laboral establecido en días hábiles.</p>
<b>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b> <a href="http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pgrd">http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pgrd</a>	<p>Los ciudadanos que requieran elevar derechos de petición, tutelas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o quieran felicitar las actividades que desarrolla el Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH, lo podrán hacer a través del</p>



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	5 de 24

 <p><b>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b></p> <p>Modificado por última vez en 17 Jul 2017</p> <p>RECIBIR LOS BOLETINES DEL CNMH <a href="#">Suscríbete</a></p> <p>PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.</p>	<p>formulario dispuesto para tal fin. Sus comentarios ayudarán a que el CNMH mejore su trabajo y detecte posibles fallas respecto al actuar misional y administrativo.</p>
<p><b>Trámites y Servicios</b></p> <p><a href="http://www.centrodehistoria.gov.co/tramites-y-servicios">http://www.centrodehistoria.gov.co/tramites-y-servicios</a></p>  <p><b>Trámites y servicios</b></p> <p>Publicado 04 May 2014 Modificado por última vez en 29 Jul 2016</p> <p>Más noticias de memoria</p> <p>Ceder es más terrible que la muerte 24-08-2017 Noticias CNMH</p>	<p>Brindar un canal directo a la ciudadanía que les permita, a través de la página web del CNMH, realizar consultas y solicitudes de información. Con este canal se propician espacios de acercamiento entre los ciudadanos y el CNMH.</p>
<p><b>Encuestas virtuales</b></p> <p><b>Sondeo</b></p> <p>El CNMH cuenta con una Estrategia de Participación Ciudadana para el 2018, por favor ayúdenos a evaluarla. Consulte el documento acá <a href="http://www.centrodehistoria.gov.co/transparencia/planes-institucionales">http://www.centrodehistoria.gov.co/transparencia/planes-institucionales</a></p> <p> <input type="radio"/> Excelente  <input type="radio"/> Buena  <input type="radio"/> Regular  <input type="radio"/> No sabe </p> <p><b>Vota</b> &gt;</p>	<p>En este canal la Entidad convoca a grupos de interés, usuarios, ciudadanos para que contesten inquietudes sobre temas específicos, y opiniones sobre propuestas, proyectos de normas, proyectos, que se estén formulando en la Entidad.</p>
<p><b>Noticias</b></p> <p><a href="http://www.centrodehistoria.gov.co/noticias">http://www.centrodehistoria.gov.co/noticias</a></p>	<p>Novedades de la gestión de la Entidad.</p>
<p><b>Niños y Niñas</b></p> <p><a href="http://www.centrodehistoria.gov.co/micrositios/travesiaporlamemoria/">http://www.centrodehistoria.gov.co/micrositios/travesiaporlamemoria/</a></p>	<p>Se busca sensibilizar y promover elementos básicos de contabilidad con los niños, para que a través de actividades lúdicas se apropien de los</p>



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	6 de 24

	<p>conceptos que la sustentan.</p>
<p><b>Redes Sociales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Facebook</li> <li>* SoundCloud</li> <li>* Twitter</li> <li>* Instagram</li> </ul> 	<p>Las redes sociales que tiene la Entidad son canales que permiten brindarle al ciudadano un espacio de información e interacción.</p>
<p><b>Audiencia Rendición de Cuentas</b></p> <p><a href="http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/rendicion-de-cuentas">http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/rendicion-de-cuentas</a></p>	<p>La rendición de cuentas es un espacio de diálogo entre el CNMH y la ciudadanía que tiene como objetivo generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control social, sirviendo de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para la gestión de la Entidad.</p>

**Presenciales**

Áreas CNMH	Objetivo	Dirección	Teléfono	Horario de Atención
Ventanilla Única	Prestar servicios de radicación de documentos remitidos al CNMH, así como atención al público.	Calle 34 N° 5 - 27, Barrio La Merced. Bogotá D.C.- Colombia	7965060	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.





**Sedes Dirección de Acuerdos de la Verdad (solo atención a testimonios de reinsertados y contribuciones voluntarias a la verdad)**

Lugar	Objetivo	Dirección	Teléfono	Horario de Atención
Apartadó, Antioquia	Recibir, clasificar, sistematizar, analizar y preservar los testimonios de los desmovilizados de las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC) que firmaron los acuerdos de la Verdad con el Gobierno Nacional, en el marco de la Ley 1424 de 2010.	Calle 99 No. 105 – 38, Barrio Ortiz	7965060 Ext:250	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
Bogotá D.C		Carrera 7 No. 32-29 Piso 9 Edificio Fenix	7965060 Ext: 241	
Bucaramanga, Santander		Calle 34 # 29 - 27, Edificio Torre Aurum, propiedad horizontal apto 1201	7965060 Ext: 280	
Medellin, Antioquia		Calle 52 N° 49-27 Piso 7 Edificio Santa Helena	7965060 Ext: 260, 265 y 266	
Valledupar, Cesar		Calle 6c No. 13ª – 32, Barrio Los Angeles	7965060 Ext: 300	

Otro canal presencial disponible para atender a los ciudadanos son las Ferias Nacionales de servicio al ciudadano, realizadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). En estos espacios las entidades del gobierno nacional se desplazan hasta las ciudades y municipios programados con antelación por el DNP. Para ello, las entidades que deseen participar deben realizar una inscripción previa en la página Web del DNP. <sup>1</sup>



**Telefónico.**

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información, asesoría y apoyo técnico sobre los servicios, proyectos y eventos que desarrolla la Entidad. La línea de servicio al ciudadano es PBX: (57 1) 7965060 Bogotá, D.C.

**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES**

<sup>1</sup> Inf. Estrategia de participación Ciudadana 2017-2018

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	8 de 24

De acuerdo con las acciones a desarrollar en el CNMH, y acorde a sus objetivos se identificaron los grupos de interés presentados a continuación:

<b>Grupos de interés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ciudadanía en general (Nacional y extranjera)</li> <li>❖ Víctimas</li> <li>❖ Organizaciones de víctimas</li> <li>❖ Mesas de participación de víctimas</li> <li>❖ Grupos etarios, étnicos y género (Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes, Vejez, Mujer y Género, Discapacidad y Étnicos)</li> <li>❖ Academia: Universidades y Centros de Pensamiento, Instituciones Educativas, Estudiantes</li> <li>❖ Organizaciones No Gubernamentales</li> <li>❖ Cooperantes</li> <li>❖ Medios de Comunicación</li> <li>❖ Instituciones del Gobierno Nacional y Territoriales</li> <li>❖ Personas Desmovilizadas</li> </ul>

Fuente: Estrategia de rendición de cuentas CNMH 2018-2022

## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE PQRS**

De acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios, la Entidad focaliza las acciones de participación ciudadana a los siguientes grupos de interés:

- Tipo de persona: Natural y Jurídica.
- Tipo de zona: Urbana, Rural, Otro.
- País: Colombia, Internacional.
- Región: Andina, Orinoquía, Pacífica, Caribe, Insular, Amazonia.
- Ciudad: Capital – Municipio.
- Rango de Edad: No específica, 5 a 11 años, 12 a 25 años, 26 a 40 años, 41 a 65 años, Mayor de 65 años.
- Identidad Étnica: Indígena, Afrocolombiano, Palenquera, Raizal, Rrom, Ninguna.
- Discapacidad: Física, Sensorial, Cognitiva, Psicosocial, Ninguna.
- Escolaridad: Ninguno, Primaria, Secundaria, Técnico, Tecnólogo, Universitario, Postgrado.
- Estrato: 1, 2, 3, 4, 5,6, Ninguno.
- Es víctima: SI – NO.
- Organización de Víctimas: SI – NO.
- Mesa de Víctimas: SI – NO.
- Tipos de PQRS: Petición, queja, reclamo, sugerencia, R de Reposición, Felicitación, Consulta, Derecho de Petición, Tutela, Solicitud de información, Denuncia.



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	9 de 24

“Es importante señalar que el CNMH cuenta con una caracterización de usuarios, elaborada por el área de servicio al ciudadano y que se encuentra publicada en la página Web, pero, de acuerdo con lo establecido por la “Guía por el DAFP”, este es un proceso que requiere el concurso de todas las áreas por el nivel de complejidad que este ejercicio demanda según los diversos grupos de población que la entidad atiende. En el curso de la auditoria se pudo evidenciar que este tema ha sido informado por la profesional responsable del área de servicio al ciudadano, resaltando que el tema de servicio al ciudadano no es de exclusiva competencia de una o dos personas sino de toda la entidad y de la importancia que deben tener estos temas para la alta Dirección.”<sup>2</sup>

El Centro Nacional de memoria histórica tiene como misión el Contribuir a la realización de la reparación integral y el derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto así como al deber de memoria del Estado con ocasión de las violaciones ocurridas en el marco del conflicto armado colombiano, en un horizonte de construcción de paz, democratización y reconciliación.

### **CANALES DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

- Link “Tu Memoria Cuenta”
- Informes (publicaciones sobre la totalidad de investigaciones que ha realizado y realiza la entidad)
- Revistas, folletos, carteleras, pendones.
- Audiencias públicas
- Actividades de campo como talleres, reuniones, etc. (generadas de cara a las funciones de cada Dirección misional)
- Actividades culturales, museísticas y pedagógicas a nivel nacional (incluyen exposiciones, presentaciones artísticas, teatrales y musicales, entre otros)
- Participación en ferias tales como Ferias del Libro, Feria Colombia Responsable, Feria Market
- Place de la Andi, Ferias de emprendimiento, entre otras.

### **Así mismo la información Publicada por el CNMH corresponde a:**

- Información sobre eventos
- Información sobre los resultados de los procesos misionales
- Noticias sobre la entidad y el sector
- Contrataciones efectuadas en el CNMH en SECOP
- Divulgación de las iniciativas de memoria histórica provenientes de diferentes entes territoriales y de organizaciones de víctimas.
- Divulgación de los planes de acción, inversión, compras, anticorrupción, proyectos de inversión, relación de peticiones, quejas y reclamos, cuadro de clasificación documental, política ambiental, entre otros.

<sup>2</sup> Informe auditoria de servicio al ciudadano- vigencia 2018.





## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

Con el fin de tener en cuenta la segunda perspectiva de la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, relación Estado Ciudadano (Ventanilla hacia fuera); se desarrolló la Estrategia de Participación Ciudadana 2018 el proceso de Planeación Integral formulo una matriz denominada **“PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018”**, <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2018/plan-participacion-ciudadana-2018.pdf>, con el objetivo de generar y mejorar espacios que permitan la Participación Ciudadana en los ciclos de gestión pública, (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) y permitir que los grupos de valor puedan intervenir en los diferentes niveles de participación ciudadana (Consulta, Control y evaluación, Formulación participativa, Participación en la información, Ejecución o implementación participativa).

FECHA ESTIMADA	NOMBRE DEL EVENTO	CIUDAD
1 de septiembre	Lanzamiento productos - El renacer del Albarico Cúcuta	Cúcuta
4 de septiembre	Lanzamiento informe "Exilio colombiano: huellas del conflicto más allá de las fronteras" - Cúcuta	Cúcuta
6 de septiembre	Lanzamiento informe CIMA	Popayán
7 de septiembre	Lanzamiento informe "Exilio colombiano: huellas del conflicto más allá de las fronteras" - Quito	Quito
Del 4 al 8 de septiembre	Fiesta del Libro de Cúcuta	Cúcuta
12 de septiembre	Socialización Maleta Étnica	Santa Marta
Del 7 al 16 de septiembre	Fiesta del Libro y la Cultura de Medellín (expo Museo)	Medellín
12 de septiembre	Lanzamiento informe "Exilio colombiano: huellas del conflicto más allá de las fronteras" - Ciudad de Panamá	Ciudad de Panamá
14 de septiembre	Socialización informe de Alta Montaña	El Carmen de Bolívar
14 de septiembre	Implementación de la Política Pública de Archivos	Bucaramanga/ Barrancabermeja
20 de septiembre	Lanzamiento informe "Exilio colombiano: huellas del conflicto más allá de las fronteras" - Bogotá	Bogotá





22 de septiembre	Conmemoración Charras de Víctimas de Desaparición Forzada	Charras
22 de septiembre	Conmemoración "Herederos de paz en Juan Frío"	Juan Frío
Septiembre	Activación de Bibliotecas con Memoria	Atlántico
25 de septiembre	Socialización Maleta Étnica	Quibdó
26-sep	Activación de Bibliotecas con Memoria	Sumapaz
Del 26 al 28 de septiembre	Implementación de la Política Pública de Archivos	Florencia
Octubre	Taller Fase III Mujer -eres: el teatro como arte sanador	Barcelona
14 de Octubre	Conmemoración 10 años de los Falsos Positivos	Ocaña
Inicia la Semana por la Memoria		
del 17 al 19 de octubre	Encuentro Red de maestros y maestras	Bogotá
15 de octubre	Inauguración Endulzar la Palabra Cartagena	Cartagena
octubre	XI Semana por la Memoria	Nacional
Octubre	Conmemoración Diputados del Valle y presentación perfiles	Cali
10 de octubre	Implementación de la Política Pública de Archivos	Pasto
Del 24 al 26 de octubre	Implementación de la Política Pública de Archivos	Villavicencio
1 de noviembre	Conmemoración Toma de Mitú	Mitú
Noviembre	Seminario enfoques diferenciales	Bogotá
2 y 3 de noviembre	Presentación obra de teatro historias de vida "Mujer-eres: el teatro como arte sanador"	Barcelona



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	12 de 24

## “PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El procedimiento SCI-PR-001 en su primer paso establece el Plan de Participación Ciudadana como un requisito general para garantizar la publicidad de todas las acciones que proyecte la entidad para la vigencia. Se constató en el proceso auditor que el CNMH tiene publicado en la página web dicho plan, pero el mismo no incluye la integralidad de acciones que se adelantan institucionalmente, además posee una agenda que contiene únicamente actividades para los meses de septiembre, octubre y parte de noviembre. Se verificó también la publicación en la página web de un PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA para las vigencias 2017-2018. En términos generales el Plan de Participación Ciudadana debería ser un desarrollo específico y concreto de los diferentes frentes enunciados en el Plan Estratégico. El Manual Operativo del MIPG establece lo siguiente al respecto:

### **3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública**

*Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana. (Subrayado fuera de texto).*

Se recomienda a la entidad establecer un plan de acción que permita para la vigencia 2019, la elaboración del Plan de Participación Ciudadana que contenga de manera integral todos los frentes que atiende el CNMH así como una agenda que incluya las actividades generales de todo el año.”<sup>3</sup>

## **LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA - MIPG**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2.2.3 del Manual operativo MIPG, “las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

A continuación, se presenta un esquema en donde se identifican los resultados esperados de la implementación

<sup>3</sup> Informe de auditoría Servicio al Ciudadano – Luis F. Hurtado Vigencia 2018



de esta Política incluyendo algunas orientaciones sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como los pasos o acciones generales que la entidad puede llevar a cabo para alcanzar dichos resultados”:<sup>4</sup>

En atención a la implementación de la política de participación ciudadana debe propender por los siguientes resultados:

Resultado esperado: Incidencia efectiva de los ciudadanos en el ciclo de gestión pública	
Resultados intermedios	Pasos o acciones
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad
	Construir las estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas
	Evaluar los resultados y retroalimentar

Fuente: Función Pública 2017

Tabla 2. Resultados esperados de la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

En atención a lo dispuesto desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, es necesario a fin de implementar la política de participación ciudadana iniciar con la formulación y en pro de alcanzar los resultados intermedios generar las actividades correspondientes teniendo en cuenta que no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos sino una labor integral que requiere “Total articulación entre sus dependencias”.

Acorde con el autodiagnóstico de Participación ciudadana que para la vigencia arroja una calificación de 88,6, se puede evidenciar que existen puntuaciones en el mismo de 100, en las cuales los soportes correspondientes no están totalmente descritos, a continuación se relacionan los ítems que de acuerdo al mismo requieren la realización de acciones.

CATEGORÍAS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	MEJORAS A IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	50	Elaborar y aplicar una encuesta para diagnosticar si los canales de comunicación empleados por el CNMH para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés	30 de abril de 2019	Elaboración y aplicación de la encuesta

<sup>4</sup> Manual Operativo MIPG

	Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.	50	Realizar una jornada de socialización al interior del CNMH, en la cual se socialice los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana	31 de Diciembre de 2018	Lista de asistencia que evidencie la jornada de socialización
Construir el Plan de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan	Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.	80	Incluir en la estrategia de comunicaciones del CNMH, las acciones dirigidas a la participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas	31 de diciembre de 2018	Estrategia de comunicación con el componente de participación de ciudadana
Construir el Plan de participación. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar.	Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.	1	Realizar la divulgación del Plan de participación a través de los canales de comunicación establecidos por el CNMH y gestionar una encuesta pública para generar opinión de la ciudadanía	31 de diciembre de 2018	Divulgación realizada, encuesta realizada
	Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	1	Divulgar el Plan de participación ajustado a través de los canales de comunicación establecidos por el CNMH.	30 de junio de 2019	Plan de participación divulgado con los ajustes correspondientes.
Ejecutar el Plan de participación	Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.	80			

En atención a que estas acciones son de cumplimiento en la vigencia 2019, se realizara seguimiento del cumplimiento de las mismas por parte de la oficina de control interno, para el segundo semestre.

## DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS.

Este mecanismo se estableció en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, para que todos los ciudadanos presenten peticiones a las entidades y autoridades, con el fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. El CNMH tiene en su página web el espacio Comunícate (PQRSD) en el link <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pqrd>, a través del cual los ciudadanos pueden registrar en el formulario electrónico sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, adicionalmente puede conocer los tiempos de respuesta establecidos al interior de la entidad de acuerdo al tipo de requerimiento



y consultar el estado de su petición en línea, ingresando el número de radicación o el documento de identificación, adicionalmente aquí se encuentran las respuestas que no cuentan con dirección para el envío o que no pudo ser entregado y puede comunicarse también a través del correo electrónico: [pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co](mailto:pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co)

Comportamiento general de las PQRSD durante la vigencia 2017.

Primer semestre

Segundo semestre

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	518	96,1%
Quejas	6	1,1%
Consultas	2	0,4%
Tutelas	2	0,4%
Felicitaciones	2	0,4%
Recursos de reposición	9	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

En la categoría peticiones se agruparon los derechos de petición formalmente realizados, las peticiones generales y las solicitudes de información.

Fuente: Informes trimestrales presentados por Gestión Documental al Director

DISTRIBUCION DE PETICIONES		
Peticiones	445	76,2%
Quejas	1	0,2%
consultas	15	2,6%
Invitación	5	0,9%
Tutelas	4	0,7%
Denuncias	1	0,2%
Recurso de reposición y apelación	113	19,3%
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100,0%</b>

En la categoría peticiones se agruparon los derechos de petición formalmente realizados, las peticiones generales y las solicitudes de información.

Fuente: Informes trimestrales presentados por Gestión Documental al Director

De acuerdo con los informes de seguimiento al sistema de PQRSD realizados por control interno para los dos semestres de la vigencia 2017, <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2017/informe-seguimiento-pqrsd-enero-junio-2017.pdf>, <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2017/informe-de-pqrsd-julio-diciembre2017.pdf>, se pudo establecer que de 1.123 PQRSD tramitadas durante el año 2017, setenta y cuatro (74) de ellas fueron contestadas fuera de los términos, lo equivalente a un 6.58%. Es conveniente aclarar que para algunos casos existieron llamados preventivos antes de que se vencieran los términos, sin embargo tales se vencieron.

Por lo que si bien es cierto se pudo observar según las anotaciones de atención al ciudadano que no obstante pueden llegar a existir razones que generen una respuesta fuera de los términos, como por ejemplo, que sea notificada con pocos días para su respuesta, que sea alta la complejidad en la respuesta, que se presenten fallas en el correo electrónico, que hayan fallas humanas no intencionados que impidieron la respuesta oportuna o que deban existir varios trámites internos de respuestas entre varias áreas responsables antes de consolidar una respuesta unificada etc.; es importante subrayar que para la ley, tales justificaciones no eximen la responsabilidad en contestar dentro de los términos establecidos a los peticionarios.

Para la vigencia 2018, se encuentra en la página web el espacio, **Solicitudes de acceso a la información pública (informes PQRs)**, en los cuales se encuentran los siguientes informes:

- [Informe Atención al Ciudadano - Enero y Febrero de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Marzo y Abril de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Mayo - Junio de 2018](#)





- [Informe Atención al Ciudadano - Julio - Agosto de 2018](#)
- [Informe Atención al Ciudadano - Septiembre - Octubre de 2018](#)

En estos se describen ítems tales como: Dependencias a las que fueron direccionadas las PQRSD, Solicitudes generales por país, Variable solicitudes e inquietudes del material elaborado por el CNMH, Rangos aproximados de edad de los peticionarios, Otras consultas en el CNMH, Encuestas de satisfacción, los cuales son públicos a la ciudadanía en general.

### DESARROLLO DE ACCIONES VIGENCIA 2018

El CNMH, a fin de complementar las actividades propuestas en pro de la participación ciudadana comunicó para la vigencia 2018 dentro de su página Web:

**Noticias CNMH** <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/noticias/noticias-cmh>

#### Noticias CNMH

##### A manera de despedida

Publicado 07 Dic 2018



"Decidimos vincularnos a las aspiraciones de transformación de este país, y nos sentimos afortunados de haberlo podido hacer desde este lugar, en estos tiempos, y rodeados de personas extraordinarias": Gonzalo Sánchez Gómez, a su retiro del CNMH después de diez años de trabajo. No me...

##### Serie documental "Somos más que 11" - Entrega XII: Jairo Javier Hoyos Salcedo

Publicado 07 Dic 2018



El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el primer ejercicio de memoria sobre el caso de los diputados del Valle del Cauca, secuestrados y asesinados por las FARC. En esta entrega de la serie

#### Más noticias de memoria

##### Serie documental "Somos más que 11"...

21-12-2018 Noticias CNMH



El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el primer ejercicio de memoria sobre el caso de los diputados del Valle... Más información

##### Serie documental "Somos más que 11"...

21-12-2018 Noticias CNMH



El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el primer ejercicio de memoria sobre el caso de los diputados del Valle... Más información

**Podcast:** <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/noticias/jueves-de-podcast>

consiste en la distribución de [archivos multimedia](#) (normalmente [audio](#) o [vídeo](#) que suelen ser de larga duración, que pueden incluir [texto](#) como [subtítulos](#) y [notas](#)) mediante un sistema de [redifusión \(RSS\)](#) que permite opcionalmente suscribirse y usar un programa que lo descarga para que el usuario lo escuche



##### Yordan, uno de los 17.778 niños reclutados por la guerra

Publicado 01 Nov 2018



##### La historia de Jesús

Publicado 18 Oct 2018



##### Serie documental "Somos más que 11"...

21-12-2018 Noticias CNMH



El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el primer ejercicio de memoria sobre el caso de los diputados del Valle... Más información

##### Serie documental "Somos más que 11"...

21-12-2018 Noticias CNMH



El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el primer ejercicio de memoria sobre el caso de los diputados del Valle... Más información

##### Serie documental "Somos más que 11"...

14-12-2018 Noticias CNMH



El Centro Nacional de Memoria Histórica presenta el primer ejercicio de memoria sobre el caso de los diputados del Valle... Más información



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	17 de 24

**Cine + Memoria:** <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/noticias/cine-memoria>

### Cine + memoria



#### Marea Humana, el drama de la migración forzada

Publicado 21 Jun 2018

¿Alguna vez se ha preguntado qué se siente tener que dejar el lugar donde vive y tener que huir? ¿Huir muchas veces sin un plan, con la ilusión de salvar su vida y la de su familia? Cientos de miles de personas viven el drama de la migración sin tener más que la esperanza de poder llevar una vida tranquila, lejos de la guerra y la muerte. "Marea Humana" es un documental dirigido por el director chino Ai Weiwei, quien hace activismo desde la representación visual de las historias de muchos refugiados en el mundo. En él se muestran los flujos de personas que transitan sin cansancio, que cruzan montañas y océanos motivados por el coraje y la valentía de alcanzar aquello que falló en su lugar de origen. En el marco del Día Mundial de los Refugiados el pasado 20 de junio, Jozef Merik, representante del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) afirmó que existen más de 65 millones de víctimas del desplazamiento forzado, 22 millones de refugiados y 10 millones de exiliados. Más de 40.000 personas buscan refugio diariamente en países del primer mundo. Grabado en 23 países alrededor del mundo, "Marea Humana" interpela al espectador con un drama que va más allá de las fronteras. Es una lucha en defensa de la vida la que hacen miles de personas aferradas al optimismo por el cambio. El caso colombiano De todos los países del mundo, Colombia cuenta con la mayor cantidad de desplazados internos...

**Publicaciones 2018:** <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/informes/publicaciones-por-ano/2018>

## Publicaciones 2018

### Y a la vida por fin daremos todo... Crónicas ilustradas



La presente crónica ilustrada hace parte de un esfuerzo de largo plazo que las y los trabajadores y ex trabajadores de la agroindustria de la palma de aceite en el departamento del Cesar vienen realizando desde 2009, que ha dado fruto a varias publicaciones de memoria en las que han querido comunicar a la sociedad nacional la forma como se desarrollaron las relaciones entre los trabajadores y los empresarios de la palma y cómo la violencia política ha sido protagonista y mediadora de esta relación.

Volver la mirada atrás tiene sentido para las y los trabajadores y ex trabajadores de la palma por dos grandes motivos: el primero de ellos es la dignificación de su trabajo, su organización y su militancia política en torno a su bienestar, pues la narración de los empresarios se ha construido sobre el señalamiento y la estigmatización de la organización y la actividad sindical como destructoras de la economía regional y generadoras de violencia.

**PUBLICACIONES ACCESIBLES, EN FORMATO EPUB Y PDF** -  
<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/informes/publicaciones-accesibles>

El enfoque diferencial del CNMH que trabaja con personas con discapacidad realiza acciones específicas para garantizar la participación efectiva de todas las víctimas, a través de distintos enfoques metodológicos y conceptuales.

Sobrevivientes de minas antipersonal y remanentes explosivos de guerra, al igual que líderes de organizaciones de víctimas con discapacidad y organizaciones sociales que trabajan por las personas con discapacidad, son los



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	18 de 24

principales públicos con los que se relaciona este enfoque. Entre estos se destacan el Instituto Nacional para Ciegos, el Instituto Nacional para sordos, la Campaña Colombiana Contra Minas y la Fundación Saldarriaga Concha, entre muchas otras.

### Herramientas de accesibilidad

- [Descripción del lector de pantalla e instructivo de descarga desde la página web de Vive digital](#)
- [Traductor de español a Lengua de Señas](#)
- [Transcripción de texto a Braille](#)

Adicionalmente Si usted trabaja en una organización o con personas que puedan utilizar estos productos, puede pedirlos a través del correo electrónico [pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co](mailto:pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co)

### INICIATIVAS DE MEMORIA

<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/areas-trabajo/construccion-de-la-memoria-historica/home-iniciativas-memoria>



### BALANCES DE LA CONTRIBUCIÓN DEL CNMH AL ESCLARECIMIENTO HISTÓRICO

Desde el 2008 el Grupo de Memoria Histórica, y luego el CNMH, han realizado una serie de investigaciones para aportar al esclarecimiento de los hechos ocurridos en el conflicto y al derecho a la verdad. Ese trabajo está condensado en diez balances temáticos y metodológicos, que recogen los aportes y los pendientes para lograr estos objetivos, y que serán una contribución para la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No repetición (CEV), y la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas.





<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/balances-jep/balances.html>

OBSERVATORIO - <http://centrodememoriahistorica.gov.co/observatorio/>

Con el fin de responder el CNMH a las acciones propuestas y en pro de evaluar las acciones realizadas cuenta con los siguientes informes publicados en la intranet:

Evaluación de la estrategia rendición de cuentas 2017:

<http://intranet.centrodememoriahistorica.gov.co/visorpdf.php?id=2494&pdf=1>

### ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Con respecto a la Estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2018, al interior del CNMH ejecuto actividades dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas durante la vigencia 2018 respecto de tres acciones fundamentales como información, dialogo e incentivos, los cuales según el reporte de las áreas están en nivel de cumplimiento del 100%, adicionalmente se realizaron las actividades propuestas en el plan anticorrupción y se efectuaron informes de seguimiento relacionados a continuación:





**Acciones de Información:** Frente a las acciones de información programadas para la vigencia 2018, el CNMH logró el 100% de acuerdo con la siguiente información reportada desde la Oficina de Comunicaciones del CNMH:

ACTIVIDAD	Medio de Verificación	META	AVANCE	
<b>Acciones de información</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
Publicación en la página web del CNMH del documento de rendición de cuentas del Sector Inclusión Social y Reconciliación, con lenguaje claro y conciso, en formato disponible para circulación virtual	Links en la página web	1	1	100%
Publicación en la página web del CNMH de una nota sobre la jornada de rendición de cuentas del Sector Inclusión Social y Reconciliación	Links en la página web	1	1	100%
Socialización en Redes Sociales de mensajes claves acerca de la gestión y el cumplimiento de las metas del CNMH, previo a la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Inclusión Social y Reconciliación	Pantallazos de las campañas en Redes Sociales	1	1	100%
Participación del CNMH en la audiencia pública de rendición de cuentas del Sector Inclusión Social y Reconciliación	Grabación y fotos de la audiencia pública	1	1	100%
Rendición de cuentas temática (1. conmemora radio y 2. publicación en página web)	Audio conmemora radio Nota en la web	2	2	100%
Revista Conmemora: Auto-pauta con resultados destacados de la gestión del CNMH en la última vigencia	Ejemplar físico o virtual con la página	1	1	100%
Publicación en carteleras institucionales de afiches con datos y cifras claves de los resultados de la gestión del CNMH	Fotos de las carteleras en el 1er y 2do semestre del año	1	1	100%
Producción de piezas comunicativas (infografía, podcast, videos, etc..) con resultados y aspectos relevantes sobre la gestión del CNMH	Links en la página web, canal de youtube o soundcloud	1	1	100%

Fuente: informe evaluación estrategia de rendición de cuentas 2018.

**Acciones de Diálogo:** Frente a las acciones de diálogo programadas para la vigencia 2018, el CNMH logró el 100% de acuerdo con la siguiente información reportada desde la Oficina de Comunicaciones del CNMH:

ACTIVIDAD	Medio de Verificación	META	AVANCE	
<b>Acciones de Diálogo</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
Recolección y sistematización de los comentarios y preguntas frecuentes expresadas a través de las redes sociales y del sitio web, formularios correo-e	Informe de sistematización	1	1	100%
Conmemora radio: programa dedicado a la rendición de cuentas	Links soundcloud	1	1	100%
Foro virtual respuestas personalizadas a inquietudes recibidas en el marco de la rendición de cuentas de conmemora radio	Pantallazos foro en Facebook	1	1	100%
Audiencia pública participativa de rendición de cuentas del Sector Inclusión Social y Reconciliación	Nota en la web Registro fotográfico	1	1	100%
Participación del CNMH en las Ferias de servicio al ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP)	Nota en la web Registro fotográfico	2	2	100%



Fuente: informe evaluación estrategia de rendición de cuentas 2018.

**Acciones de Incentivos:** Frente a las acciones de Incentivos programadas para la vigencia 2018, el CNMH logró el 100% de acuerdo con la siguiente información reportada desde la Oficina de Comunicaciones del CNMH:

ACTIVIDAD	Medio de Verificación	META	AVANCE	
<b>Acciones de Incentivos</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
Hora del café: 1 jornada dedicada el tema de rendición de cuentas, dirigida hacia servidores públicos del CNMH para reforzar la cultura de la rendición de cuentas	Informe de sistematización	1	1	100%
Encuesta de percepción interna, ciudadana, grupos de interés, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los resultados presentados en las acciones de rendición de cuentas	Links soundcloud	1	1	100%
Entrega de documentos producidos por el CNMH en el marco de la rendición de cuentas de conmemora radio	Pantallazos foro en Facebook	1	1	100%

Fuente: informe evaluación estrategia de rendición de cuentas 2018.

**Publicación en la página web del CNMH del documento de Rendición de Cuentas del Sector Inclusión Social y Reconciliación, con lenguaje claro y conciso, en formato disponible para circulación virtual:**  
<http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Documents/Informe%20RdC%202017%20Version%20final-1.pdf>

## Rendición de cuentas 2018

Publicado 18 May 2018

### Informe de Rendición de Cuentas CNMH

- Informe de rendición de cuentas consolidado del sector
- Estrategia de rendición de cuentas 2018 - 2022
- Evaluación de la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018

### Presentación Rendición de Cuentas CNMH

- Presentacion Rendición de Cuentas

### Noticia Rención de Cuentas CNMH

- Link Noticia

**Rendición de cuentas temática (1. conmemora radio y 2. publicación en página web) En el marco del Programa de Radio Conmemora Radio se realiza la primera rendición de cuentas temática.**

El miércoles 4 de julio se realizó el programa de Conmemora radio en el marco de la rendición de cuentas con el nombre. "Los esfuerzos del CNMH por hacer memoria" Se puede encontrar en el siguiente link:

<https://soundcloud.com/memoriahistorica/los-esfuerzos-del-cnmh-por-hacer-memoria>

Fuente: informe evaluación estrategia de rendición de cuentas 2018.

**Evaluación de la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018:**

[http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2018/evaluacion-de-la-ejecucion-de-la-estrategia-de-rendicion-de-cuentas\\_vigencia-2018.pdf](http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2018/evaluacion-de-la-ejecucion-de-la-estrategia-de-rendicion-de-cuentas_vigencia-2018.pdf)





El 23 de noviembre de 2018, el CNMH presentó su más reciente documento de rendición de cuentas a la ciudadanía, en el cual realizó un balance de los logros, avances y lecciones aprendidas en la ejecución de la labor misional entre las vigencias 2012 y 2018. Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, en cumplimiento de la Ley 489 de 1998. Ver en: <http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/noticias/noticias-cmh/cnmh-presentabalance-de-su-gestion-2012-2018>

Fuente: informe evaluación estrategia de rendición de cuentas 2018.



**Presentación Rendición de Cuentas:** <http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/descargas/presentacion-rendicion-de-cuentas-cmh.pdf>

**Informe de seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan anticorrupción:** <http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2019/seguimiento-al-plan-anticorrupcion-corte-31122018.pdf>

**Estrategia de rendición de cuentas 2018 - 2022:** <http://www.centrodehistoriamemoria.gov.co/descargas/transparencia/documentos-2018/estrategia-rendicion-de-cuentas-2018-2022.pdf>

### ACCIONES EN PRO DE FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Identificar y comunicar la información del interés para el ciudadano y su posibilidad de utilizarla.
- Revisar si la información de la entidad está dispuesta conforme a la ley 1712 de 2014.



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	23 de 24

- ✚ Aprovechar las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- ✚ Publicar los procedimientos a que deben sujetarse los grupos de valor en participar en la formulación de políticas y en el control o evaluación de la Gestión Institucional
- ✚ Atender la información que por demanda o solicitan los ciudadanos.
- ✚ Contar con medios de comunicación de fácil acceso donde los ciudadanos puedan solicitar información.
- ✚ Evaluar qué información es útil para que los ciudadanos realicen ejercicios de participación ciudadana y revisar que esté disponible.

#### ACCIONES EN PRO DE INVOLUCRAR AL CIUDADANO EN EL CONTROL Y EVALUACIÓN

- ✚ Se Identifica la actividad, programa o proyecto que va hacer evaluado por la ciudadanía.
- ✚ Selecciona el Grupo de valor que puede estar interesado en el tema seleccionado.
- ✚ Prepara la información a presentar teniendo en cuenta contenido en Lenguaje sencillo sobre la gestión realizada diferenciándola de los servicios de la difusión los servicios de la entidad.
- ✚ Se elabora la herramienta con la que se va a recoger la retroalimentación de los ciudadanos sobre la gestión (encuesta, chat virtual, link, entre otros).
- ✚ Se dispone de canales para capturar la evaluación de los ciudadanos o grupos de valor frente a la gestión (web, presencial, telefónico, redes sociales, correo electrónico, chat virtual).
- ✚ Realiza un registro de las observaciones y evalúa en forma oportuna y diligente los correctivos.
- ✚ Lleva a cabo acciones de mejora según lo aportado por los ciudadanos y se divulga las mejoras realizadas.

#### IV MATRIZ PARA PLAN DE MEJORAMIENTO

N°	OBS	R	DESCRIPCIÓN
1	x		<b>Plan de participación ciudadana</b> El CNMH tiene publicado en la página web un plan de participación ciudadana para la vigencia 2018, pero el mismo no incluye la integralidad de acciones que se adelantan institucionalmente, además posee una agenda que contiene únicamente actividades para los meses de septiembre, octubre y parte de noviembre. Se recomienda para la vigencia 2019, la elaboración del Plan de Participación Ciudadana que contenga de manera integral todos los frentes que atiende el CNMH así como una agenda que incluya las actividades generales de todo el año. Fuente: informe de auditoría servicio al ciudadano.
2	x		<b>Caracterización de usuarios</b> La encuesta de autodiagnóstico indagó sobre si “la entidad ha realizado la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos”. En el autodiagnóstico se dio una calificación de 100% a este ítem. De acuerdo con la



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	CIT-FT-006
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>PÁGINA:</b>	24 de 24

			<p>evaluación realizada no se comparte esta calificación por cuanto existen informaciones parciales sobre los grupos de población atendidos tal y como se dejó señalado en el numeral 1.2 del presente informe, además no se encontró evidencia de que la entidad haya dado aplicación al proceso sugerido por la “Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés publicada por el DAFP”, por lo que se recomienda a la alta Dirección y al Grupo de planeación establecer un plan de acción al respecto para su desarrollo en el 2019.</p>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## V RECOMENDACIONES

Fortalecer la actualización de la información contenida en la página web <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/>, en atención al anexo 1 - estándares para publicación y divulgación de información, de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014.

Respecto a la respuesta oportuna de las PQRSD, se reitera la recomendación de continuar en todas las áreas con las medidas ya implementadas para la contestación dentro de los términos.

Realizar la documentación correspondiente resultante de la acciones de participación ciudadana desarrolladas por el CNMH, a fin de conocer la respuesta del público en general y su grado de satisfacción

## VI FIRMAS RESPONSABLES

**Auditor:**

*Astrid Marcela Méndez Ch.*

ASTRID MARCELA MÉNDEZ CHAPARRO  
Profesional Universitario C.I

**Vo. Bo.**

*Doris Yolanda Ramos Vega*

DORIS YOLANDA RAMOS VEGA  
Asesora Oficina de Control Interno

