



**Acta No.3**

<b>Asunto / tema:</b>		Comité Institucional de Coordinación de Control Interno			
<b>Fecha de la reunión:</b>		<b>Lugar de la reunión:</b>			
17 de noviembre de 2020		Sesión Virtual			
<b>Hora de inicio:</b>		<b>Hora de Finalización:</b>			
11:10 am		12:30 pm			
<b>Nombre y cargo de quien convoca la reunión:</b>		Doris Yolanda Ramos Vega- Asesora Control Interno			
Asistentes					
Ítem	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Entidad	Calidad (Miembro, delegado, invitado, no aplica, etc.)
1	Rubén Darío Acevedo Cardona	Director General	Dirección	CNMH	Presidente
2	Jenny Juliet Lopera Morales	Directora Construcción de la Memoria	Construcción de la memoria	CNMH	Miembro
3	Fernando Ramírez Ochoa	Director Administrativo y Financiero	DAyF	CNMH	Miembro
4	Sayra Liliana Benítez Arenas	Asesora de la Dirección General con funciones de Pedagogía	Pedagogía	CNMH	Miembro
5	Juan Daniel Salazar Jaramillo	Asesor de la Dirección General con funciones de Cooperación Int y alianzas	Cooperación Int y alianzas	CNMH	Miembro
6	José David Perdomo Moreno	Asesor Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	CNMH	Miembro
7	Carolina Queruz Obregón	Asesora con funciones de planeación	Planeación	CNMH	Miembro
8	Juana Carolina Fuentes Merca	Profesional especializado	DAyF – Gestión Documental	CNMH	Invitado
9	Víctor Andrés Álvarez Correa	Profesional especializado	Comunicaciones	CNMH	Invitado
10	Tanya Paulina Muskus cuervo	Profesional especializada	DAyF – talento Humano	CNMH	Invitado
11	Helen Jackjaira Quejada Perea	Contratista	DAyF – talento Humano	CNMH	Invitado
12	Doris Yolanda Ramos Vega	Asesora Oficina Control Interno	Control Interno	CNMH	Secretaria Técnica



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b> :	SIP-FT-001
		<b>VERSIÓN</b> N	003
		<b>PÁGINA</b> :	2 de 11

13	Luis Francisco Hurtado Salamanca	Profesional Especializado	Control Interno	CNMH	Invitado
14	Astrid Marcela Méndez Chaparro	Profesional Universitario	Control Interno	CNMH	Invitado

#### Objetivo de la reunión/comité

Presentar al equipo directivo las acciones adelantadas durante la vigencia, en materia de socialización y sensibilización sobre los valores del servidor público y el Código de integridad del CNMH, la estrategia de Comunicaciones del CNMH, componentes, líneas de acción, avances y la forma como es evaluada y presentación del procedimiento existente relacionado con comunicaciones oficiales, así como los aspectos más importantes del proyecto de Resolución que reglamenta, entre otros, el tema de PQRSD y las comunicaciones oficiales y todo ello propendiendo por una mejor calificación del FURAG.

#### Agenda / orden del día

- Presentación Talento Humano - socialización y sensibilización sobre valores del servidor público.
- Presentación de la estrategia de comunicaciones del CNMH, componentes, líneas de acción y avances.
- Presentación Gestión Documental - comunicaciones oficiales y los aspectos más importantes de la Resolución PQRSD.

#### Documentos Integrales de la reunión (Anexos)

Archivo de las presentaciones de los temas tratados en el comité, por las dependencias.

#### Desarrollo

Se da apertura a la sesión del comité por parte de la Dra. Doris Yolanda Ramos Vega, Asesora de Control Interno, quien solicita a todos los miembros el permiso para grabar la sesión para efectos de la elaboración del Acta, el cual es concedido por todos los asistentes sin objeción. Cumplido este requisito, se da la bienvenida a los miembros del comité, agradece su asistencia y los contextualiza señalando en términos generales el temario agendado.

#### Talento Humano:

##### 1. Acciones adelantadas durante la vigencia, en materia de socialización y sensibilización sobre valores del servidor público y el Código de integridad del CNMH.

La profesional especializada de talento humano, Tanya Muskus inicia la presentación contextualizando las labores desarrolladas durante la vigencia que tienen enfoque de fomento de las acciones hacia y desde la alta Dirección, las cuales fueron: socialización por correo electrónico de fecha 27 de junio de 2020 - Día del Servidor Público, saludo de director en el día del servidor público – 30 de junio de 2020, talleres de liderando con cuidado- 5 de agosto de 2020, correos de difusión curso de integridad- fechas 8, 21 y 26 de julio, 13,14,24 de agosto, 2 y 30 de septiembre de 2020, sensibilización los valores del servidor de publico 9 de septiembre, boletín memoria al día No. 6 de fecha 18 de septiembre, acciones para una sana convivencia fecha de socialización 23 de septiembre, el baúl de los malos hábitos- 1 de octubre, acciones para una sana convivencia – 7 de octubre, Política de integridad pública – 9 de noviembre de 2020. Se informa adicionalmente que solo 17 personas, realizaron el curso de integridad de la función pública.

Por lo anterior una vez expuestas las acciones realizadas en la vigencia y de acuerdo con el bajo número de funcionarios, que realizó el curso de integridad, la Asesora de Control Interno- Doris Ramos, pregunta ¿si la obligatoriedad de realizarlo era tanto para funcionarios como contratistas?, la profesional especializada Tanya Muskus, informa que las



 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b> :	SIP-FT-001
		<b>VERSIÓN</b> N	003
		<b>PÁGINA</b> :	<b>3 de 11</b>

socializaciones se realizaron para los dos grupos, no obstante para los funcionarios, se estableció una fecha perentoria para su terminación a 30 de septiembre, adicionalmente confirma que muchos contratistas lo hicieron y le compartieron el certificado, pero que también muchos pudieron haberlo realizado y no le compartieron el certificado correspondiente, por eso solo se presentó la cifra de funcionarios, cuyo certificado va a su historia laboral, resaltándose que este curso tiene una duración máxima de dos horas y se hace a través de la plataforma de la función pública.

La Asesora de control interno- Dra. Doris Ramos, pregunta respecto de la capacitaciones de liderando con cuidado realizadas por la contratista Helen Quejada, indagando sobre ¿cuántos funcionarios asistieron a esas charlas?, informándosele que en total se contó con una asistencia de 66 personas, incluyendo contratistas, dado que la última oferta se hizo abierta a todos las personas del centro que quisieran participar, y teniendo en cuenta que las otras tres realizadas con anterioridad estaba mayormente dirigida a los líderes de los procesos, aunque se resalta que también participaron contratistas dado que en el equipo de transversales, solo dos son funcionarios y los demás contratistas. De la situación expuesta por talento humano, la Asesora de control interno- Dra. Doris Ramos, enfatiza que esta situación representa un riesgo dada la baja participación de servidores, por lo anterior para el próximo año se requiere generar estrategias orientadas a la obligatoriedad de la participación de estas actividades; a lo que la Profesional especializada Tanya Muskus, informa que respecto a la realización del curso de integridad, este ya tiene la obligatoriedad y fuerza de ley, y que ella puede para estos efectos generar un listado de las personas que lo hicieron oportunamente y poder dar traslado, señalando que si es el caso la corrija José David, Asesor Jurídico del Centro; dado que esto es una obligación.

A lo anterior la Asesora de Control Interno- Dra. Doris Ramos, resalta que, dado que de 70 solo 17 funcionarios realizaron el curso, que otras medidas se debe tomar, en atención a la importancia del tema, por lo que pregunta al comité en pleno ¿qué se debe realizar frente a esto? El Dr. Fernando Ramírez -director financiero, interviene y pregunta si es obligatorio el curso, respondiendo la profesional de talento humano -Tanya Muskus, que si efectivamente, el curso es el obligatorio, por lo que se le indicó que debe emitir el listado correspondiente y notificar a cada una de las personas que no lo realizó. Adicionalmente la Profesional de talento humano, sugiere realizar una nueva campaña, en la que se otorgue el mes de diciembre, como plazo máximo para la realización del mismo y solicitar a la Alta Dirección transmitir el mensaje de obligatoriedad a cada uno de sus grupos; así mismo el Dr. Fernando Ramírez, indica como acción complementaria que se debe enviar un comunicado a cada uno de los directores relacionando el personal que no lo ha realizado, dado la cercanía ya del cierre de la vigencia, y que el mismo se dé como obligatorio desde la Dirección General para todos, funcionarios y contratistas.

El Dr. Juan Daniel Salazar- Asesor de Cooperación, interviene preguntando a Tanya o Helen si esos 17 funcionarios que realizaron el curso incluyen directivos, dado que si es así y los directivos son alrededor de 9 que ya lo realizaron y 2 funcionarios más, hacen parte del grupo de cooperación a su cargo, entonces esta situación sugiere que la información, no está bajando a los equipos, razón por la cual básicamente casi nadie lo hizo. Se le agradece la intervención y se finaliza el tema, con el compromiso de envío de las comunicaciones respectivas.

## 2. Comunicaciones

### Presentación de la estrategia de comunicaciones del CNMH, componentes, líneas de acción y avances.

El profesional especializado Víctor Álvarez, de comunicaciones inicia su presentación indicado que su objetivo es compartir el plan estratégico de comunicaciones 2019 – 2021 denominado “*la memoria la construimos todos*”, el cual fue socializado con los directivos y se encuentra publicado en la página web, indicando que del mismo hace parte algunas estrategias que se han ido planteando, según las situaciones que se presentan, por lo vaivenes informativos para el 2020,

Carrera 7 # 27-18. PBX 7965060 |www.centrodememoriahistorica.gov.co |Bogotá, Colombia



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b> :	SIP-FT-001
		<b>VERSIÓN</b> N	003
		<b>PÁGINA</b> :	4 de 11

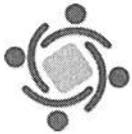
para el cual se planteó una estrategia digital, de comunicación interna y de comunicación externa, dado que este plan es el quehacer del grupo al interior del centro respecto de la divulgación de las investigaciones, de las iniciativas y las reparaciones simbólicas, lo anterior teniendo en cuenta que comunicaciones es un área transversal en la entidad, y dado que es una entidad legitimadora en temas relacionados con la historia de víctimas del conflicto armado y los procesos garantistas de no repetición, se debe propender por establecer estrategias que permitan lograr un mayor alcance en la pedagogía sobre el quehacer y los procesos garantistas de no repetición de la entidad, además es importante tener en cuenta los nuevos lenguajes de la comunicación, pues hacen parte de los nuevos vaivenes informativos y lo que cada vez muestra la opinión pública, y básicamente comunica los ejes de trabajo, la importancia de la memoria histórica y todo lo que viene con el museo de memoria histórica.

Prosigue comunicando los objetivos del plan de comunicaciones que están abarcados por un objetivo general: **Promover el fortalecimiento de la comprensión de la memoria histórica en la esfera pública a nivel nacional e internacional, sirviendo de plataforma para visibilizar las diversas manifestaciones de la sociedad civil**; este tiene dos grandes componentes en los que se divide el proceso comunicativo del CNMH, que son la comunicación externa y la comunicación interna. Respecto de estos objetivos específicos que hacen parte de este plan estratégico está en primer lugar: 1. Diseñar e implementar estrategias de comunicación dirigidas a los medios de comunicación, a la institucionalidad, a las víctimas y a la sociedad. 2. Implementar estrategias de comunicación masiva, alternativa y pedagógica, que permitan conocer lo sucedido en el conflicto armado en Colombia, y contribuir a la no repetición; por lo tanto, el primero como el segundo objetivo, apunta a los procesos de comunicación externa.

También se tiene como objetivo preponderante todo lo que tiene que ver con la transición que deberá hacer el centro de memoria histórica, hacia el Museo de la Memoria Histórica de Colombia, el cual es un punto fundamental dentro del plan estratégico. Adicionalmente el Centro Nacional de Memoria Histórica, cuenta con el mapa de audiencias el cual básicamente, muestra los públicos que tiene la entidad, no solo la estrategia de comunicaciones, sino el público al que se debe la entidad, y que sirve de insumo fundamental para comunicaciones. La entidad cuenta con un público que se divide en: sociedad civil del que hacen parte los planes de comunicación externa, la academia y todo lo que tiene que ver con Cooperación internacional y alianzas, y los grupos diferenciales que son mandato de ley y que requiere de toda la rigurosidad en los mensajes que se emitan.

Por tanto, los mensajes claves que se emiten, también han sido alimentados con el proyecto de la Dirección General, el cual tiene como primer mensaje: **La memoria: un lugar de encuentro y reflexión**. Este Eslogan fue utilizado en alguno de eventos de difusión masiva como la fiesta del libro de Medellín y buscar tener énfasis en lo que se pretende en la pluralidad de las víctimas y sus memorias, el otro mensaje propuesto para trabajar desde la estrategia es: **La memoria la construimos todos**, es un mensaje que fue eslogan de la semana por la memoria pasada y que invita a la apropiación de la sociedad en estas temáticas, concernientes a la misionalidad de la entidad. El tercer mensaje que se propone es, **Desde los territorios, con las víctimas y sus memorias**; en el cual se quiere mostrar la descentralización de la entidad, y que la entidad no es solamente bogotana, sino que va por todos los territorios recogiendo los sentires de las víctimas y las personas en cada uno de sus territorios, a pesar de las dificultades presentadas, éste es el eslogan de la semana por la memoria que da inicio el 23 de noviembre de 2020.

Finalmente se contó con otros mensajes que son claves para la estrategia de comunicaciones con sus públicos los cuales son: **El centro no es la verdad oficial, Recuperar la memoria de las víctimas plurales, Contribuir al estudio del conflicto armado y ampliar su conocimiento, Defensa de la pluralidad de las memorias**, que reúne todos los mensajes que se han trabajado desde la estrategia.

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b> :	SIP-FT-001
		<b>VERSIÓN</b> N	003
		<b>PÁGINA</b> :	<b>5 de 11</b>

En cuanto a las líneas de acción y tácticas de la estrategia, se cuenta con siete que son básicamente los enfoques que se tienen dentro del plan estratégico, la estrategia de comunicación trabaja en lo relacionado con la comunicación digital, en la agenda cultural y de divulgación de la entidad, así como en su visibilidad ante los diferentes públicos y en la producción y gestión de contenidos y materiales, que es lo que se hace en términos informativos, utilizando los canales de la entidad y las alianzas estrategias y relaciones interinstitucionales como un componente de apoyo al Proceso de Cooperación

En cuanto a la comunicación externa, este año se ha tomado relevancia en la gestión de alianzas estratégicas situación que ha llevado a tener un resultado importante en termino de free -press, que es la divulgación informativa sin necesidad de recurrir a pago, igualmente se busca tener periódicamente contenido en los diferentes medios sobre el Museo de la Memoria, y el trabajo que realizan las diferentes áreas, como Construcción y su iniciativas, Dirección de Acuerdos de la Verdad y Archivo de Derechos Humanos.

Respecto del monitoreo de medios, se viene realizando permanentemente a fin de tener un diagnostico en tiempo real de cómo se está viendo la entidad, en los medios de comunicación y como es percibida por la opinión pública, lo cual básicamente es el seguimiento a medios de comunicación, no a una persona en particular, sino a nivel regional y nacional de cómo se está publicando o están publicando, contenidos que tienen que ver con la entidad, a fin de realizar acciones comunicativas y estos ítems son el primer insumo para elaborar diagnósticos por parte de comunicaciones.

También se tiene desde la estrategia de comunicaciones todo lo que tiene que ver con el tema editorial, desde la corrección de estilos, hasta la diagramación y publicación e impresión de todos los contenidos editoriales del centro, se cuenta con un equipo conformado por una coordinadora editorial, una diagramadora y una correctora de estilo, así como la preparación y apoyo en las distribuciones de los ejemplares, y la estrategia del componente divulgación de las publicaciones.

El Director Financiero Dr. Fernando Ramírez, solicita un momento al profesional especializado Victor Álvarez Correa, para manifestar a la Asesora de Control Interno, Dra. Doris Ramos, que el Director General y la Dra. Jenny Lopera, tienen dudas acerca del porque se están presentado estos temas, en comité de coordinación de control interno, a lo que la Asesora Doris Ramos responde, que en el anterior Comité de Gestión institucional, se expuso la necesidad de traerse estos temas, dado que tienen que ver con el cuestionario del FURAG y su calificación para la entidad, en lo que respecta a tres temas puntuales que deben presentarse en el marco del Comité de Control Interno y en las cuales se preguntaba si estos temas eran expuestos en el mismo, para el caso en particular este tenía que ver si en el *"comité de coordinación de control interno, se definen lineamientos en relación a las comunicaciones internas y externas"*, en respuesta, los directivos, agradecen la contextualización dado que tiene varios comités y a veces los temas se pueden cruzar, por lo que era importante contextualizar.

Se da nuevamente la palabra al profesional especializado - Victor Álvarez Correa, quien comunica que en términos de comunicación externa, existen dos áreas de trabajo planteadas en el plan estratégico donde se realizan: audiovisuales, , según requerimiento de las direcciones, esto está orientado desde comunicaciones ya sea para la elaboración de un documental largo de 25 minutos o corto no superior a los 10 minutos de duración, también se tienen clips para la web, que hacen parte de la nuevas herramientas de la comunicación que son videos de menos de tres minutos que se pueden colgar en las redes sociales, y el registro fotográfico que hace parte también de un banco de imágenes muy rico que tiene la entidad, construido a lo largo de su existencia. En cuanto los productos sonoros se cuentan con los podcasts que se vienen desarrollando en el centro, como *territorios sonoros*, en el cual se muestra el trabajo que desarrolla la entidad en los territorios, también se tiene *conmemora en voz alta*, que busca conmemoraciones, fechas icónicas dentro del conflicto

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b> :	SIP-FT-001
		<b>VERSIÓN</b> N	003
		<b>PÁGINA</b> :	6 de 11

armado y también productos que realiza en ese sentido el centro, así como programa institucional que es, *País con memoria*, que actualmente se emite por RCN, a nivel nacional.

En cuanto a comunicación digital, se tiene la actualización permanente de los contenidos del sitio Web del CNMH, a su vez el plan estratégico comprende también la administración del portal del centro, así como también se hizo parte de la reestructuración del mismo, dado la adecuación de la nueva narrativa y necesidades de las audiencias. La Modernización y actualización la página web, se viene trabajando desde el año pasado, así como la administración de redes sociales la cual es otra área de trabajo de la comunicación digital y la construcción de contenidos hipermediales, buscando converger tanto lo visual como lo sonoro. A su vez la comunicación digital, tiene una estrecha relación con entidades hermanas, a fin de tener redes colaborativas para la producción y emisión de contenido multimediales.

### COMUNICACIÓN INTERNA

Compete a cada uno de nosotros, y busca como objetivo principal el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la entidad, buscando una comunicación clara y directa desde las directivas hacia cada uno de los colaboradores de la entidad y en este sentido el plan estratégico incluye la creación y difusión de boletines sobre las actividades misionales de la entidad, la permanente actualización de carteleras que este año ha tenido la coyuntura de no poder estar de manera presencial en la sede, la administración de la intranet que también hace parte de la comunicación digital y la página web, así como la implementación de campañas de información y de bienestar que han tenido un espacio muy importante este año dada la situación. Igual se continua con el trabajo de crear espacios de capacitación y articulación interna para implementar nuevos canales, como, *conociendo nuestra casa*, por ejemplo, buscando nuevos procesos informativos que acerquen más a los colaboradores y fortalezcan el clima laboral, todo esto de la mano del área de talento humano del Centro.

La Asesora de Control Interno- Dra. Doris Ramos, agradece la intervención del profesional especializado Víctor Álvarez Correa y su exposición y pregunta a los asistentes si tienen preguntas, por lo cual interviene el profesional especializado de Control Interno Luis Hurtado preguntando, ¿si existe o está planeado algún tipo de normatividad o reglamentación interna de lo que son las líneas de acción en materia de comunicación interna o externa, en la cual se compilen las dos líneas o si ya existe? Lo anterior dado que ésta es la pregunta puntual del FURAG, en relación a si existen lineamientos normativos para las comunicaciones internas y externas en la entidad.

El profesional especializado Víctor Álvarez correa, comunica que por parte de comunicaciones se cuenta con una instancia superior que es la oficina asesora de prensa de la presidencia de República, con la cual se tiene una retroalimentación permanente y no tiene conocimiento, si existe más allá de ella otra instancia adicional y en términos digitales se trabaja bajo los lineamientos de MINTIC y políticas de gobierno digital, estos son los insumos con los cuales se busca construir y alimentar el plan estratégico de comunicaciones, y las acciones que deriven de él, pero no se tiene conocimiento, si existen otras normativas aparte de estas.

La Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, interviene diciendo que para el año pasado ya se había tocado el tema en reuniones con el Director General, y se había planteado la pertinencia de emitir lineamientos sobre todo en lo que respecta a las comunicaciones externas, y en el cuidado que se debe tener al transmitir la información, por tanto, si no se realizó ningún lineamiento adicional, esto estaría incluido dentro del Plan estratégico de comunicaciones.

El Dr. Fernando Ramírez, Director Administrativo y Financiero, interviene preguntando, ¿si estuviese en el plan estratégico de comunicaciones agregado lo interno, si esto sería suficiente para no tener la necesidad de sacar un acto administrativo o resolución adicional? A esta pregunta responde el profesional especializado de Control Interno Luis Francisco Hurtado,

 <b>Centro Nacional de Memoria Histórica</b>	<b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b> :	SIP-FT-001
		<b>VERSIÓN</b> N	003
		<b>PÁGINA</b> :	<b>7 de 11</b>

informando que, sí, se cumpliría el requisito, con la publicación en la página web como un documento oficial de la estrategia de comunicaciones, dado que es un sustento y hace parte de los planes establecidos por el centro y a su vez dado que fue expuesto en el presente comité de control interno, le da aprobación y validez de la alta dirección, adicionalmente sugiere se pueda incluir, tal como se realizó con el sistema integrado de gestión en la cual se proyectó una resolución donde se estableció, que en la misma se adoptaba el sistema integrado de gestión del CNMH y lo administraba en adelante Planeación, serían algo de dos artículos y en el cual también, se establezcan que se actualiza de acuerdo con la dinámica institucional, de esta manera queda institucionalizado y se va actualizando con documentos como este, el plan estratégico expuesto, y lo referente a gestión documental y servicio al ciudadano en materia de comunicaciones internas, pqrds, etc.

En respuesta a esto el Dr. Fernando Ramírez, Director Administrativo y Financiero interviene, comunicando que revisará el tema con el Asesor Jurídico Dr. José David Perdomo, a fin de establecer si procede la expedición de un acto administrativo para la adopción del plan como tal. Adicionalmente el profesional especializado de Control Interno Luis Francisco Hurtado recomienda, a Víctor Álvarez, se realice la publicación del Plan estratégico de comunicaciones en la página web, ya que viene siendo trabajado durante este tiempo. La Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, agradece la participación y exposición al profesional especializado de comunicaciones Víctor Álvarez Correa.

### GESTIÓN DOCUMENTAL.

#### 3. Presentación Gestión Documental - comunicaciones oficiales y los aspectos más importantes de la Resolución PQRSD.

La Profesional Juana Carolina Fuentes Mercado - de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, inicia señalando que la presentación está dirigida a partir del procedimiento que se maneja desde el servicio al ciudadano con dos componentes: 1-Como se encuentra el procedimiento de Comunicaciones Oficiales actualmente y 2. Cuál es el avance en el proyecto Resolución Reglamento competencias PQRSD, en cuanto al tema de reglamentar las competencias.

Respecto al primer ítem de manera resumida, se cuenta con dos procedimientos para lo que tiene que ver con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y el trámite de comunicaciones oficiales, durante el presente año éste procedimiento fue actualizado el 4 de marzo y posteriormente el 30 de marzo nuevamente, referente al tema de la circular No. 010 de 2020, aprobada por la Dirección General, donde se adoptan los tiempos para atender las PQRSD, y a su vez se activó para esta fecha un servicio que tiene el aplicativo SAIA en el marco normativo, que es el control de las firmas autorizadas y el seguimiento de los envíos de correo electrónico. Se dividió para resumir en tres componentes que son la entrada, gestión y trámite, seguimiento y entrega.

- En la entrada se cuenta con la administración de las cuentas institucionales, antes no se administraban la cuenta de correo notificaciones, este año se inició a realizar, y se podría decir que el centro cuenta con una cultura acertada por parte de sus servidores, donde los funcionarios y demás personas reenvían lo que consideran una comunicación oficial al correo de [radicación@cnmh.gov.co](mailto:radicación@cnmh.gov.co).
- Frente a gestión y trámite, se mantiene el tiempo de devolución de un día en caso de equivocación por PQRSD. Es de resaltar que se ha venido capacitando a los servidores durante todo el año frente al sistema SAIA, dado que se encontraron que las comunicaciones especialmente las PQRSD, no se respondían sobre el mismo radicado, sino que se hacían por medio de un nuevo oficio, generando dificultad al proceso para hacerle seguimiento a la respuesta emitida; por tanto desde Gestión Documental se está fomentando la cultura de dar respuesta desde el radicado de entrada, así como el uso del envío del correo electrónico por SAIA, todo a fin de fortalecer la entidad desde el punto de vista de tecnología y de seguimiento.

Carrera 7 # 27-18. PBX 7965060 | [www.centrodememoriahistorica.gov.co](http://www.centrodememoriahistorica.gov.co) | Bogotá, Colombia



CÓDIGO :	SIP-FT-001
VERSIÓN N	003
PÁGINA :	8 de 11

- Dentro de gestión y trámite en este momento está habilitado el servicio de correo electrónico certificado con estampa cronológica, lo cual fortalece la prueba del envío y la recepción por parte de la entidad y ciudadano a fin de contar con este control. Respecto del Control de firmas autorizadas en este ejercicio es vital y se está trabajando en el sentido en que no todas las personas que trabajan en el centro tengan la respectiva firma autorizada, sino que por el contrario este cargada en el SAIA con la autorización del director o asesor, haciendo gran énfasis en la responsabilidad cuando se delega una actividad, esto se está manejando por el sistema y la idea es incluirla en el proyecto de resolución.
- A nivel de seguimiento y entrega no solamente se busca que en el sistema este la respuesta, también se revisa que el correo electrónico no rebote o sea devuelto, respecto de la mensajería tradicional actualmente se cuenta con dos empresas, Servientrega y Elite logístico, y frente al ítem de Automatización de alertas, semaforización e indicadores, éste se encuentra en fase de producción dado que, hasta hace pocos días, se llevaban los indicadores en macros de Excel. En este periodo, se está observando cómo se comporta la información frente a la automatización.

Para el segundo componente respecto del Proyecto Resolución PQRSD- CNMH: Se está llevando a cabo con los aportes que realizaron los directores y asesores, se inicia mencionando que desde el 2016, se cuenta con la Resolución No. 199, "Por la cual se establece el reglamento de competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias", por lo anterior las gestiones a realizar están enmarcadas en actualizar su contenido, el cual se encuentra de la siguiente manera:

CAPÍTULO 1 OBJETO, DEFINICIONES, a fin de unificar criterios a nivel de lenguaje, se establecerán cuáles pueden ser los contenidos de las peticiones, clases de peticiones y términos, las situaciones especiales, cuando son peticiones incompletas y desistimiento tácito y las peticiones sobre información reservada o clasificada, lo anterior porque en el centro, se reciben peticiones de este tipo de información, razón por la cual se quiere incluir en este reglamento.

CAPÍTULO II- TRAMITE INTERNO DE LAS PQRSD, se hace énfasis en el procedimiento consolidación de canales oficiales, falta de competencia interna para la atención de una PQRSD, seguimiento y control de las pqrds, cuales son prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad, frente al servicio de mensajería electrónica con estampa cronológica.

CAPÍTULO III- se están enmarcando las competencias en materia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en el Centro Nacional de Memoria Histórica, es decir la información que fue facilitada por cada una de las direcciones y asesores, se tiene allí ubicada como índice temático para así poder no solo desde el punto de vista de servicio al ciudadano conocer que maneja cada una de las diferentes áreas, sino que sirva para cada uno de los enlaces de pqrds y se cuentan con dos párrafos, referente a: trámite de las quejas y denuncias y trámite de los reclamos y sugerencias.

Para el CAPITULO IV, se encuentran las sanciones en especial frente al código disciplinario con respecto a los derechos y deberes del servidor público, que se actualizo el año pasado y desde allí se expondrá que sucede cuando un funcionario no atiende de manera oportuna teniendo en cuenta que es un deber y cuál sería el trámite.

En el CAPITULO VI se encuentran las disposiciones finales, que corresponde a la legislación complementaria, normatividad administrativa, esta parte se viene trabajando con Ana Lugo de la Dirección administrativa y financiera que es todo el componente frente a cómo organizar la resolución y se está trabajando toda la estructura, así como lo





relacionado con la extensión de la jurisprudencia del consejo de estado a terceros y las peticiones presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia y como se procede, aunque esto no se ha presentado, dado que se está realizando la actualización de una vez incluirlo para contemplar esta posibilidad, así como costos de reproducción de la información tratamiento de datos personales, vigencias y derogatorias, a nivel de las comunicaciones como se va a hacer en el diario oficial y si proceden o no proceden recursos frente a la resolución actual, así se lleva grandes rasgos la resolución y se espera que para la próxima semana, se revise por parte del Dr. José David Perdomo y desde el servicio al ciudadano de la dirección administrativa y financiera esta sería la presentación.

La Asesora de Control interno Doris Ramos, agradece la participación y exposición a la profesional especializada de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, Juana Fuentes. El profesional especializado de Control Interno Luis Francisco Hurtado, interviene preguntando, ¿en años pasados la entidad estaba trabajando sobre lo que era una compilación de los productos y servicios del Centro Nacional de Memoria Histórica y eso se gestionaba desde el servicio al ciudadano como un refuerzo para contestar las peticiones de información relacionada con la entidad, de esto cual sería el estado actual?

La profesional especializada Juana Fuentes, manifiesta que no le fue entregado un trabajo anterior relacionado con el tema, sin embargo, se está realizando la actualización de la estrategia de Participación Ciudadana, la cual se viene trabajando con Planeación, en la cual ya se actualizó y se registraron canales de atención, adicionalmente en este momento el Dr. José Perdomo tiene la resolución de la política de servicio al ciudadano para revisión, a fin de complementar el tema.

El profesional especializado de Control Interno Luis Francisco Hurtado, interviene preguntando ¿si la fecha prevista para este documento es este año o ya el año siguiente? La profesional especializada Juana Fuentes, responde que se realizará este año; la Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, aclara que esto permitirá responder favorablemente en el FURAG, en primer lugar, para mejorar la gestión de entidad y su calificación.

La Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, agradece la presentación realizada a los profesionales, Juana Fuentes, Víctor Álvarez Correa y Tania Muskus y pregunta, si existe alguna inquietud por parte de los directores. El Director General- Dr. Rubén Darío Acevedo, opina que así está bien, dado que, aunque este tema no genere tantas tensiones como otros, pero igualmente están en el día a día y deben estar organizados, para estar muy atentos y que este tipo de asuntos, no se conviertan en la puerta de entrada de falta de respuestas oportunas o fallas presentadas, por lo que concluye que da tranquilidad conocer todo el trabajo que se realiza en la entidad, y conocer el trabajo que se está realizando desde Gestión documental y cada una de las áreas participantes.

El Dr. José David Perdomo, asesor jurídico de la entidad, solicita intervenir en dos cosas, primero la resolución que se anuncia respecto del servicio al ciudadano, fue radicada el día de hoy en la mañana y respecto de los tiempos que tiene la oficina jurídica, se procederá a realizar la revisión, si es del caso se harán las observaciones, recomendaciones y sugerencias que haya a lugar.

Lo segundo es que solicita se revise desde control interno, referente a PQRSD, la inclusión en esta resolución, no solo sobre los asuntos de respuesta y atención, sino la manera en la que la ventanilla única asigna fechas, tiempos y cómputos de atención a las PQRSD, dado que es un tema que viene presentando problemas, no solo para la Oficina Asesora Jurídica, sino para otras dependencias, que ya lo han manifestado. Lo anterior para que cuando se haga seguimiento desde control interno respecto a la tardanza o no de una petición, no existan diferencias atribuibles a asignaciones erróneas, que puedan considerarse como si el área hubiera omitido o tardado en la respuesta y que no necesariamente correspondan a ello; por lo anteriormente expuesto considera que se debe hacer una revisión al interior





CÓDIGO :	SIP-FT-001
VERSIÓN N	003
PÁGINA :	10 de 11

de la ventanilla para verificar, ¿el cómo se está asignando?, ¿por qué se están dando unos tiempos? A fin de establecer si desde el momento de entrada, de inicio de una PQRSD se están tomando los respectivos controles.

La Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, agradece la intervención, y el aporte realizado, resaltando la importancia de lo expuesto y le indica a Francisco Hurtado que se debe tener en cuenta esta observación dado que hace unos días se realizó el informe de PQRSD, el cual se copió al Dr. José David; pero no obstante el informe está en firme, se requiere dar alcance al mismo y consignar lo manifestado, a su vez esta observación debe tenerse en cuenta para la elaboración del próximo informe. El Dr. José David Perdomo, asesor jurídico de la entidad pregunta si este informe fue remitido por correo electrónico o SAIA, a lo que se responde que fue remitido por correo electrónico con un tiempo de 8 días hábiles, para realizar las respectivas observaciones, razón por la cual este correo electrónico será reenviado nuevamente al asesor jurídico en espera de su opinión, con el fin de revisarlo nuevamente, en compañía de Gestión Documental. El Dr. José Perdomo, indica que de pronto se le paso, dado que no lo revisó, o no lo vio entre los pendientes.

La profesional especializada de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, Juana Fuentes, manifiesta que se debe tener presente que por una sola pqrSD, se debe entender que existen factores humanos que ocasionen el error, pero no se debe descalificar toda la labor de las 126 PQRSD, que se reciben en el mes, y que gestión documental está atento a las recomendaciones que se realicen.

La Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, resalta que en este tema es importante entrar a revisar como se están ejerciendo los controles internos en el área de gestión documental, sin embargo, en el periodo analizado en el informe se estableció que solo una PQRSD se respondió extemporáneamente, a lo que el profesional especializado de Control Interno Luis Francisco Hurtado, manifiesta que se habló del tema ya que de acuerdo a los términos legales, la entidad estableció en el aplicativo 5 días hábiles para contestar, cuando esta petición tiene un tiempo estándar de 15 días, ya que los 5 días establecidos por ley es para respuesta al congreso de la república o los periodistas, pero internamente se estableció en 5, por lo anterior se evidenció que la entidad contesto casi en el día 4, pero en el sistema la formalización de la contestación se dió en el día 12, por lo que en el sistema quedo como por fuera de términos, cuando se realizó dentro de los tiempos, entonces, se espera la intervención del Dr. José David dado que este fue un caso detectado en el informe y puede considerarse en un plan de mejoramiento para recomendar tomar las acciones correspondientes y que a futuro la asignación de los tiempos, este establecido de acuerdo a la ley.

El Director General Dr. Rubén Acevedo, agradece las intervenciones realizadas por los profesionales Tanya Muskus, Victor Álvarez Correa y Juana Fuentes, y todos los asistentes presentes en esta sesión y se despide del Comité. La Asesora de Control interno Dra. Doris Ramos, solicita compartirle nuevamente el informe de pqrSD al Dr. José Perdomo, para los fines pertinentes. Y agradece a todos los asistentes su presencia y solicita a los participantes enviar las presentaciones realizadas en el comité que harán parte integral del acta.

#### Compromisos Generados

No.	Compromiso Establecido	Nombre y Dependencia del responsable	Fecha de Compromiso
1	Correo de obligatoriedad curso de integridad – Comunicación reportando a los directores los faltantes por área.	Tanya Muskus – Talento humano-DAYF	Máximo diciembre 31
2	Publicación de la estrategia de comunicaciones en la página web.	Victor Álvarez Correa - Comunicaciones	Máximo diciembre 31





CÓDIGO :	SIP-FT-001
VERSIÓN N	003
PÁGINA :	11 de 11

3	Revisión de la pertinencia de la emisión de un acto administrativo respecto de las comunicaciones internas y externas.	Dr. Fernando Ramírez _ DAYF Dr. José Perdomo – Oficina Asesora Jurídica.	Máximo diciembre 31
4	Envío nuevamente del informe de pqrds al Dr. José David Perdomo Realización del ajuste del informe acorde a las recomendaciones	Francisco Hurtado- Control interno.	17 noviembre 6 de diciembre

**Decisiones / Conclusiones**

Continuar con la celebración del comité de coordinación de control interno, cuando sea necesario.

¿Se requiere una nueva reunión?	SI	NO	x	Fecha:
---------------------------------	----	----	---	--------

Firmas		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Rubén Darío Acevedo Cardona	Director General del CNMH	
Doris Yolanda Ramos Vega	Asesora de Control Interno Secretaria ejecutiva del Comité de Coordinación de Control Interno	

Proyectó: Astrid Méndez- Profesional Universitario de Control interno  
Revisó: Doris Yolanda Ramos Vega- Asesora de Control Interno

