



RESOLUCIÓN 024 DE

(3 Marzo 2021)

“Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, “Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano””

EL DIRECTOR GENERAL

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las previstas en el Decreto 4803 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que el Estado debe garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, y propiciar su participación. Así, como consecuencia de esto, la función pública tendrá como objeto el servicio a la comunidad, lo cual debe ser materializado a través del acceso a la información y servicios por parte del Estado a la comunidad.

Que la Ley 134 de 1994 estableció el marco normativo de los mecanismos de participación ciudadana, y en consonancia con aquella, la Ley 850 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas, entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que *“la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general”*.

Que el artículo 1º del Decreto 2623 de 2009, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– *“Como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”*.

Que el artículo 2 del Decreto en mención, establece que *“El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente”*.

Que el Estado colombiano ha venido fortaleciendo su capacidad administrativa para enfocar la gestión y promoción de los servicios públicos y cumplir con sus objetivos esenciales, en función del servicio al ciudadano y el funcionamiento de una sociedad moderna, para lo cual ha expedido los siguientes instrumentos de Política, que deben guiar la actuación del Estado en el marco de la participación y atención al ciudadano: Conpes 3248 de 2003 - Renovación de la Administración Pública; Conpes 3649 de 2010- Política Nacional de

Carrera 7 No 27 - 18 Edificio Itáu PBX 796 50 60 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Continuación de la Resolución “Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, “Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano””

Servicio al Ciudadano y Conpes 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Que en virtud de los CONPES mencionados anteriormente desde el año 2010 existe un nuevo modelo de servicio al ciudadano, fundado en la Gerencia Colaborativa y Gobernabilidad en Red - E-Government; caracterizando al ciudadano como socio y cliente, y buscando la rapidez y la precisión del servicio a través de la interacción y colaboración entre el Estado y los ciudadanos de manera activa y permanente, denominado como el Círculo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Buscando así, garantizar el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la Administración Pública a través de distintos canales dispuestos para este fin.

Que la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano descritos en el CONPES 3785 de 2013, tiene como estrategias: a) compromiso directivo con arreglos institucionales efectivos; b) ajustes en los trámites, procesos y procedimientos como columna vertebral en la administración del servicio de excelencia c) servidores públicos con vocación de servicio (competencias del ser), con conocimientos técnicos (competencias del saber) y con habilidades y destrezas para hacer el trabajo (competencias del saber hacer) comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios; d) cobertura y mejoramiento de los diferentes canales de acceso con sistemas de evaluación ciudadana; e) conocimiento del ciudadano para avanzar en el cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio; f) cubrimiento de necesidades del ciudadano para brindar certidumbre en las condiciones pactadas de tiempo, modo y lugar y usando un lenguaje claro y sencillo.

Que las anteriores políticas deben aplicarse en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- de la entidad, por cuanto es un importante referente para formular e implementar su política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano. Esto, con el fin de desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, buscando con ello el mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 establece que son deberes de las autoridades en la atención al público atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público y adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Que la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, dispone que en cada entidad del orden nacional, departamental y municipal se debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que el Departamento Administrativo de la Función pública, expidió el Decreto 2106 de 2019 con el objeto de simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública. Promoviendo una estrategia anti tramites, la estandarización de los trámites de la administración pública y el empleo de servicios ciudadanos digitales.

Que los servicios que presta el Centro Nacional de Memoria Histórica están regulados por el artículo 148 de la Ley 1448 de 2011 de manera general, y en lo que respecta a la atención a la ciudadanía, de manera específica, en el artículo 16 numeral 11 del Decreto 4803 de 2011, por el cual se atribuye la responsabilidad referente a la coordinación en la prestación del servicio al ciudadano a la Dirección Administrativa y financiera

Continuación de la Resolución “Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, “Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano””

del CNMH; así como también el desarrollo de actividades afines a esta, entre las que se encuentran *la atención de quejas y reclamos, diseñar los procesos de organización, estandarización de métodos, elaboración de manuales de funciones, y todas aquellas actividades relacionadas con la racionalización de procesos administrativos de la entidad.*

Que, en consecuencia, mediante Resolución No.066 del 6 de abril de 2020, se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Centro Nacional de Memoria Histórica, así como también se actualiza las funciones y responsabilidades del Comité Institucional de Gestión y Desempeño como un elemento transversal de la gestión de las instituciones.

Que, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo con el artículo 2.2.22.3.8. del Decreto 1499 de 2017 está integrado por la Alta Dirección de la entidad; esta última, debe entenderse en definición del Departamento Administrativo de la Función Pública como *la persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen o controlan una entidad.*

Qué con fundamento en lo anterior, y teniendo como marco de actuación la Ley de Víctimas, se generaron espacios de atención por las Direcciones de construcción de la Memoria y Museo Nacional de la Memoria, que aunado al rol que cumple la Dirección de Archivo de Derechos Humanos, tendrán un contacto directo con diferentes asociaciones de víctimas que aportan a la memoria y contribuyen con los archivos históricos para el esclarecimiento de los hechos enmarcados en el conflicto armado colombiano. Por lo cual, es obligación que cada servidor público del CNMH propender por un trato digno, con cada interesado, en cumplimiento de su misionalidad.

Que en el marco de la gestión administrativa para el desarrollo de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica, se ha venido constituyendo una batería documental compuesta por los siguientes documentos estratégicos: Código de Integridad y buen gobierno, Carta de trato digno, Estrategia de Participación Ciudadana, Planes Institucionales, Los 10 pasos del lenguaje claro y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Los mencionados documentos hacen parte integral de la política de servicio al ciudadano, en cuanto los mismos permiten su ejecución; se precisa que esta batería documental es actualizada de manera constante, conforme los requerimientos y lineamientos administrativos e institucionales, encontrándose publicados en la página web del CNMH.

Que los valores del Servidor Público en el código de integridad y buen gobierno del Centro Nacional de Memoria Histórica son: diligencia, justicia, compromiso, honestidad y respeto, constituyéndose en la primera herramienta en la participación, transparencia y servicio al ciudadano.

Que en cumplimiento con lo anterior, el Centro Nacional de Memoria Histórica- CNMH mediante Resolución No. 225 del 29 de agosto de 2019, se implementó la Política de Servicio al Ciudadano en el Centro Nacional de Memoria Histórica; con el fin de implementar los instrumentos, protocolos de atención y demás actividades para dar cumplimiento a los lineamientos enmarcados por la Función Pública sin embargo, resulta necesario actualizarla y complementarla en razón a los cambios normativos enunciados dentro de la presente resolución.

Que conforme a lo anteriormente expuesto se formula la nueva Política de Servicio al Ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica teniendo en cuenta las anteriores consideraciones.

Qué en mérito de lo expuesto,



Continuación de la Resolución “Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, “Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano””

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPTAR la nueva Política de Servicio al Ciudadano para el Centro Nacional de Memoria Histórica, que tiene por objeto garantizar la función de Servicio al ciudadano, que está en cabeza de la Dirección Administrativa y Financiera.

ARTÍCULO SEGUNDO. OBJETIVO. Como objetivo principal la Política de Servicio al Ciudadano del Centro Nacional de Memoria Histórica busca generar confianza y calidez a los interesados que utilizan los diferentes canales de acceso, comprometiendo a sus actores con la excelencia de servicio y orientada a propender por la satisfacción de sus necesidades y expectativas, enfocando esfuerzos de fortalecimiento en la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública.

En este sentido, las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- son uno de los principales canales de interacción entre la ciudadanía y la entidad, razón por la cual las respuestas emitidas en virtud de estas deben utilizar los lineamientos de lenguaje claro, de fondo, congruente; garantizando que las mismas lleguen de manera oportuna al interesado, en los términos señalados por ley. Así como la prestación adecuada del servicio desde la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.

ARTÍCULO TERCERO. VALORES. La política tiene como valores del buen servicio al ciudadano¹: el respeto, la confiabilidad, la amabilidad, la oportunidad, la eficiencia, la eficacia, el trato digno, la inclusión, la empatía, la participación ciudadana, la transparencia, la innovación, efectividad y accesibilidad.

Amabilidad: Es un valor social que se refiere al acto o comportamiento de ser corteses.

Eficiencia: Capacidad de realizar o cumplir una labor adecuadamente

Trato digno: Práctica del buen trato con respeto en los diferentes niveles de atención electrónica y presencial, enmarcada en la carta de trato digno de CNMH.

Inclusión: Valor que promueve el reconocimiento de los diferentes grupos sociales, el respeto a la diversidad y la cohesión social, permitiendo que todas las personas tengan igualdad en los servicios que presta CNMH a la ciudadanía.

Empatía: Capacidad de escuchar atentamente, permitiendo facilitar la resolución de conflictos y el entendimiento de la solicitud o requerimiento presentado por el ciudadano.

Innovación: Optimización en el desarrollo de las políticas, estrategias novedosas o la adaptación a las nuevas tendencias de gestión, que busquen la excelencia en la gestión y en la forma de entregar los productos o servicios a los grupos de valor.

Oportunidad: Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

¹ Valores del servidor Público-Código de Integridad
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07_valores_del_servidor_publico_codigo_integridad

Continuación de la Resolución "Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, "Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano""

Transparencia: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Información confiable: Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

Efectividad: Consiste en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas dentro de las normas y principios.

Accesibilidad: Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la Entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

ARTÍCULO CUARTO. ALCANCE. La política de Servicio al Ciudadano busca consolidar dentro de la entidad un estilo de trabajo coordinado y articulado con las diferentes dependencias y niveles de atención, que permita garantizar la unidad e integralidad en la prestación del servicio al ciudadano, dado el carácter transversal que tiene el servicio a la ciudadanía y su importancia para la entidad.

Para tal fin, se deberá desarrollar un servicio de atención con los mejores niveles de eficiencia, honestidad y respeto, bajo la premisa de la contribución a la reparación integral de las víctimas y a la verdad histórica, a partir de un contacto directo, virtual o telefónico que permite la interacción permanente con todos los ciudadanos, bajo un ambiente de confianza y compromiso, reflejo de la integralidad de los procesos implementados por el Centro Nacional de Memoria Histórica.

ARTÍCULO QUINTO. INSTRUMENTOS DE EJECUCION. Como parte integral de la política de Servicio al Ciudadano, la Entidad cuenta con los siguientes instrumentos estratégicos:

- Código de Integridad y Buen Gobierno
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Estrategia de Participación Ciudadana
- Carta de trato digno
- Protocolo de Servicio al Ciudadano
- 10 pasos del Lenguaje claro
- Estrategia de Cultura de Servicio al Ciudadano por los servidores públicos, con las siguientes actividades:
 - ✓ Jornadas de inducción y reinducción a Servidores Públicos y contratistas
 - ✓ Capacitación sobre los protocolos del servicio adoptados por la Entidad
- Estrategia de Mejora Continua, racionalización de trámites y atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos:

Continuación de la Resolución "Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, "Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano"

- ✓ Reglamento de Competencias de PQRSD.
- ✓ Procedimiento existente para la Recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y Gestión Punto de Atención al Ciudadano.
- ✓ Informes trimestrales de PQRSD y Atención al Ciudadano, compuesto por informe cualitativo, matriz de seguimiento de PQRSD y Caracterización de Usuarios. Este informe se presentará a la alta dirección e igualmente se publicará en la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía.
- ✓ Caracterización de la población que consulta el CNMH a través del formulario de la página web de la Entidad, que permite identificar grupos consultantes e interesados.
- Los Instrumentos de Medición para la calidad del servicio prestado, bajo la especificidad de lo implementado, los cuales se encuentran desarrollados así:
 - ✓ Encuesta de percepción y calidad del servicio por atención presencial.
 - ✓ Encuesta de percepción y calidad del servicio por atención electrónica, mediante el sistema SAIA.
 - ✓ Reporte caracterización de usuarios
- Canales de Atención. Los servicios de estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano, cuentan con los siguientes canales de atención;
 - ✓ Atención presencial: Ventanilla única carrera 7 #27-18 Piso 2 y atención al ciudadano piso 23.
 - ✓ Espacio virtual y chat: Formularios de pqrsl <https://centrodememoriahistorica.gov.co/pqrsl/> y chat Institucional.
 - ✓ Plataforma de voz: Conmutador teléfono 57 (1) 7965060 Bogotá
 - ✓ Correos electrónicos: radicacion@cnmh.gov.co y notificaciones@cnmh.gov.co

ARTÍCULO SEXTO. ORGANIZACIÓN. La Política de Servicio al Ciudadano debe entenderse desde dos frentes, Ventanilla hacia afuera y Ventanilla hacia adentro, de manera que la Alta Dirección realice seguimiento y control, periódico, sobre ello.

Ventanilla hacia Adentro. Es una función del servicio público aplicada a todos los procesos, procedimientos e instrumentos internos de la Entidad, siendo un accionar transversal a todas las dependencias y servidores públicos del CNMH, con el propósito de cumplir con la gestión administrativa y la misionalidad de la entidad, generando una atención eficiente y eficaz al interior de esta.

Ventanilla hacia Afuera. Es una función del servicio público que garantiza un espacio físico único y accesible para todas las personas, propendiendo por garantizar la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad física; así como garantizar la satisfacción del servicio con enfoque diferencial, contando para ello con personal idóneo para atención física, telefónica y electrónica. Todas las dependencias contarán con enlaces para asumir la atención de las respuestas de manera oportuna, completa y de fondo frente a las inquietudes que los interesados presenten.

Para tal fin, se deben garantizar los recursos presupuestales y humanos necesarios para satisfacer las necesidades que se generen con ocasión de esta función.

ARTÍCULO SÉPTIMO. RESPONSABLES Y ACTUACIONES. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño y en general la Alta Dirección del CNMH se encargarán de cuidar el cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano, siendo apoyada por la Dirección Administrativa y Financiera.

En tal virtud corresponde a: a) La Alta Dirección desarrollar e implementar la política institucional de servicio al ciudadano, mediante la realización periódica de revisiones por la dirección, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de las líneas de autoridad y responsabilidad.

Continuación de la Resolución "Por la cual se actualiza la Resolución 225 de 2019, "Por la cual se implementa la Política de Servicio al Ciudadano"

b) El Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobará la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, realizará seguimiento y monitoreo a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, líderes de proceso y equipos de trabajo.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación que se hará a través de los canales de información internos y externos de la Entidad y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, expresamente la Resolución 225 de 2019.

ARTÍCULO NOVENO. COMUNICACIONES. Comunicar el contenido del presente acto administrativo a todas las direcciones y dependencias del Centro Nacional de Memoria Histórica, por conducto de la Dirección Administrativa y financiera, a través del medio más idóneo.

PUBLÍQUESE/COMUNÍQUESE/NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá, D. C. el Bogotá D.C., 3 de Marzo de 2021



RUBÉN DARÍO ACEVEDO CARMONA
Director General
DIRECCIÓN GENERAL CENTRO
NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA

Proyectó: Karen Viviana Díaz Villalobos

Revisó: Karen Viviana Díaz Villalobos, Juana Carolina Fuentes Mercado, Ana Victoria Lugo Gómez, Cindy Katherine Agámez Benitez, Ana Maria Trujillo Coronado, Diana Marcela Acevedo Gabanzo, José David Perdomo Moreno, Fernando Ramirez Ochoa