

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO..... | 2 |
| 2. ALCANCE..... | 2 |
| 3. METODOLOGÍA..... | 2 |
| 4. MARCO LEGAL..... | 2 |
| 5. DESARROLLO..... | 3 |
| 5.1 COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 3 |
| 5.2 COMPONENTE 2. ANTITRÁMITES..... | 11 |
| 5.3 COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 11 |
| 5.4 COMPONENTE 4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 14 |
| 5.5 COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 18 |
| 6. RECOMENDACIONES..... | 21 |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 y del Plan Anual de Auditoría de la vigencia en curso, la Oficina de Control Interno de la Comisión de la Verdad en atención a su rol de seguimiento y evaluación, presenta el siguiente informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a 31 de diciembre de 2019.

1. OBJETIVO

Presentar el seguimiento al nivel de cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Comisión de la Verdad al 31 de diciembre de 2019.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano de la Comisión de la Verdad, para la vigencia 2019 con corte al 31 de diciembre.

3. METODOLOGÍA

El presente informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se elaboró con base en la información de avance registrada por los responsables en la matriz “Seguimiento PAYAC 311219” y se procedió a verificar y valorar las evidencias contenidas en la carpeta compartida de la entidad denominada “Plan de Anticorrupción”, dispuesta por la Oficina Asesora de Planeación y Proyectos.

Una vez verificadas las evidencias la Oficina de Control Interno procedió a establecer el estado de cumplimiento y a formular las correspondientes observaciones.

Estado de cumplimiento:

| | |
|----------------------|--|
| Cumplida | Acción y/o producto formulado que apunta a la actividad formulada |
| En desarrollo | Acción y/o producto formulado en proceso de aplicación, aprobación o ajuste. |
| Sin Avance | Actividad que no presenta progreso |

4. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011
- Decreto 124 de 2016

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

5. DESARROLLO

Una vez verificadas las evidencias registradas por los responsables en el reporte de seguimiento a cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno, procedió a establecer el estado de avance de cada actividad; las observaciones a cada una de ellas y el nivel de cumplimiento, así:

5.1 COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | | |
|--|-------------|--|---|------------------------|--|--|
| Subcomponente/Procesos | Actividades | Meta o producto | Fecha Fin | Estado de Cumplimiento | Observaciones Oficina de Control Interno | |
| Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Formular y aprobar la Política de riesgos de corrupción de la entidad | Política de riesgos de corrupción aprobada | 30/06/2019 | CUMPLIDA | La Política de Riesgos de Gestión, de Corrupción y de Seguridad Digital cuenta con una segunda versión, la cual se aprobó el 19/12/2019 y se encuentra publicada en la intranet de la Comisión, la cual será adoptada mediante un documento que definirá las herramientas y describirá como se realiza la administración y gestión de riesgos, de conformidad con lo establecido en la <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4</i> expedida por el DAFP |
| | 1.2 | Divulgar y socializar la Política de riesgos aprobada por el Comité Administrativo y de Gestión | Política divulgada y socializada | 15/07/2019 | CUMPLIDA | La Política fue divulgada por correo electrónico el día 09 de enero de 2020. Una vez se adopte la Guía de Gestión del Riesgo de la Comisión, se deberá proceder a su respectiva divulgación y socialización. |
| Subcomponente 2. Construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Realizar mesas de trabajo con los líderes de proceso para la identificación de los riesgos de corrupción 2019. | Matriz de Riesgos de Corrupción 2019 | 14/05/2019 | CUMPLIDA | Se adelantaron mesas de trabajo con los líderes de los procesos en el mes de mayo y se formuló la Matriz de Riesgos de Corrupción aprobada por el Comité Administrativo y de Gestión el 20 de Junio de 2019 |
| | 2.2 | Presentar Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada al Comité Administrativo y de Gestión para su aprobación | Matriz de Riesgos de Corrupción 2019 aprobada | 30/06/2019 | CUMPLIDA | El Comité Administrativo y de Gestión aprobó la Matriz de Riesgos en la sesión del 20 de junio de 2019, según Acta No. 002. |
| | 2.3 | Realizar mesas de trabajo con los líderes de proceso para la validación y/o actualización de | Matriz de Riesgos de Corrupción 2020. | 15/12/2019 | CUMPLIDA | El día 17 y 18 de diciembre de 2019 y 10 de enero del 2020, se realizaron mesas de trabajo para revisar la matriz de riesgos para la vigencia 2020. Está pendiente el estudio y aprobación de la misma por parte del Comité Administrativo y de Gestión. |



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | |
|--|-----|--|---|--|---------------|---|
| | | los riesgos de corrupción 2020. | | | | |
| | 2.4 | Presentar Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada al Comité Administrativo y de Gestión para su aprobación | Matriz de Riesgos de Corrupción 2020 aprobada | 16/12/2019 | EN DESARROLLO | La matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2020, se presentará para aprobación en el Comité Administrativo y de Gestión. |
| Subcomponente 3. Consulta y Divulgación | 3.1 | Publicar la Matriz de Riesgos de Corrupción vigencia 2019. | Matriz de Riesgos de Corrupción 2019 Publicada | 15/07/2019 | CUMPLIDA | La matriz de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2019 se encuentra publicada en la página web de la Comisión en el link de transparencia https://comisiondelaverdad.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales |
| | 3.2 | Publicar la Matriz de Riesgos de Corrupción vigencia 2020. | Matriz de Riesgos de Corrupción 2020 Publicada | 31/01/2020 | EN DESARROLLO | La matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2020 deberá ser publicada antes del 31 de enero de 2020, previa aprobación de la misma, por el Comité Administrativo y de Gestión. |
| Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión | 4.1 | Realizar seguimiento y monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción. | Reporte del seguimiento realizado. | 30/09/2019 15/12/2019 | CUMPLIDA | La Oficina de Planeación y Proyectos realizó el seguimiento y monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción y registró los resultados del mismo en la matriz de Seguimiento PAYAC 311219 en la que registra un avance del 91%. |
| | 4.2 | Realizar monitoreo a los controles definidos en las matrices de riesgos de corrupción. | Correos electrónicos, archivo de Excel que evidencia el monitoreo a los controles de los riesgos de corrupción. | 15/09/2019 15/01/2020 | CUMPLIDA | Se evidencian correos de seguimiento a la Matriz de Corrupción con fechas de 10/09/2019, 11/09/2019, 12/09/2019. |
| Subcomponente 5. Seguimiento | 5.1 | Verificar evidencias de la gestión de riesgos de corrupción | Informes de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción | 15/05/2019 15/09/2019 15/01/2020 | CUMPLIDA | <p>La Oficina de Control Interno 2019 mediante memorando No.000104 del 15 de mayo, comunicó que se encuentra en construcción y se recomienda finalizarlo y presentarlo a aprobación del Comité Administrativo y de Gestión.</p> <p>El 15 de septiembre de 2019, mediante memorando 15388, se presenta el seguimiento y avances porcentuales de cada componente a 30 de agosto de 2019. De las observaciones realizadas se realizaron recomendaciones por componente.</p> <p>El informe de seguimiento al plan con corte a 31 de diciembre se presenta en el presente informe.</p> |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

| | | | | | | |
|-------------------|-----|---|---|--|----------|--|
| | 5.2 | Elaborar informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción | Informes de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción | 15/05/2019 15/09/2019 15/01/2020 | CUMPLIDA | La Oficina de Control Interno realizó el primer informe de seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Comisión el 15 de mayo de 2019 mediante memorando No.000104, en el que se precisa que este aún se encuentra en construcción y se recomienda finalizarlo y presentarlo a aprobación del Comité Administrativo y de Gestión. |
| | | | | | | El segundo informe de seguimiento a la matriz de Riesgos de Corrupción se elaboró y se publicó el día 12 de septiembre de 2019. |
| % DE CUMPLIMIENTO | | | | | 83,3% | |

En materia de Gestión del Riesgo de Corrupción se observa que si bien es cierto la Comisión cuenta con un Política aprobada por el Comité Administrativo y de Gestión, se encuentra pendiente la publicación de la guía de gestión del riesgo que incluya los aspectos que establece la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4* expedida por el DAFP:

| | |
|--|--|
| Niveles de aceptación al riesgo: | Decisión informada de tomar un riesgo particular (NTC GTC137, Numeral 3.7.1.6). Para riesgo de corrupción es inaceptable. |
| Niveles para calificar el impacto: | Esta tabla de análisis variará de acuerdo con la complejidad de cada entidad, será necesario considerar el sector al que pertenece (riesgo de la operación, los recursos humanos y físicos con los que cuenta, su capacidad financiera, usuarios a los que atiende, entre otros aspectos). |
| Tratamiento de riesgos: | Proceso para modificar el riesgo (NTC GTC137, Numeral 3.8.1.). |
| Periodicidad para el seguimiento de acuerdo con el nivel de riesgo residual. | |

Una vez se adopte la guía es necesario adelantar las acciones de socialización y divulgación de la misma.

En relación con las acciones que se encuentran en estado de desarrollo se aclara que corresponden a la aprobación de la matriz de riesgos formulada para la vigencia 2020.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

La Comisión, cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción, que incluye 8 riesgos de corrupción identificados por parte de los líderes de los procesos para la vigencia 2019, los cuales se definieron acciones de tratamiento, y presentan el siguiente estado de avance al 31 de diciembre de 2019:

| 2. Matriz de Riesgos de Corrupción | | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|---|-----------------|---|--|---|------------------------|---|
| No. | PROCESO O OBJETIVO | RIESGO | RIESGO RESIDUAL | ACCIONES | FECHA TERMINACIÓN | REGISTRO O EVIDENCIA | Estado de Cumplimiento | Observaciones Oficina de Control Interno |
| 1 | Gestión Talento Humano | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de expedir certificaciones laborales con información que no corresponde a la realidad. | ALTO | 1.1 Proyectar documento definiendo actividades y directrices para el emisión de certificaciones laborales o contractuales en la Comisión de la Verdad 1.2. Solicitar aprobación y publicación del documento. 1.3. Realizar divulgación y socialización de la información para la elaboración de certificaciones laborales o contractuales | 1.1 30/07/2019 1.2 22/08/2019 1.3 16/09/2019 | 1.1 Proyecto de Documento 1.2 Documento Aprobado y Publicado 1.3. Correos Electrónicos, piezas de divulgación | CUMPLIDA | Se realiza la validación en la intranet de la entidad y verifica la existencia del proceso de solicitud de las certificaciones de los colaboradores. https://somosverdad.comisondelaverdad.co/servicios/solicitud-de-certificacion . Igualmente, en la intranet se creó la opción de Servicios > Solicitud de certificaciones Servidores/ Solicitud de certificaciones contratistas. Por otro lado, ya se encuentra aprobado el documento INSTRUCTIVO - CERTIFICACIÓN LABORAL PARA SERVIDORES. |
| 2 | Gestión Jurídica y Contractual | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros que implique el direccionamiento técnico de un proceso de selección para adjudicar a un oferente específico, limitando la pluralidad de oferentes | EXTREMO | 1.1. Definir y aprobar procedimiento para el desarrollo de las etapas contractuales. 1.2 Definir Plan de capacitación a servidores y/o contratista 1.3. Ejecutar plan de capacitación a servidores y/o contratista 1.4. Realizar seguimiento quincenal al plan de | 1.1. 31/07/2019 1.1. 15/08/2019 1.2. 15/08/2019 1.3. 31/08/2019 | 1.1. Documento Publicado 1.2. Plan de Capacitación 1.3. Acta y/o Lista de Asistencia 1.4. Reporte de Seguimiento | EN DESARROLLO | La Oficina de Jurídica y de Gestión Contractual cuenta con el procedimiento P1. JC Gestión Contractual aprobado el 16/10/2019 y se encuentra publicado en la intranet de la entidad. Este procedimiento incluye las etapas contractuales por cada una de las siguientes modalidades: 4.1 invitación abierta / Subasta Inversa, 4.2 Orden de Compra y Orden de Servicio 4.3 Contratación Directa / Convenios. |



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|----------------|---|---|--|----------------------|---|
| | | | | capacitación a servidores y/o contratista | | | | En relación con las capacitaciones se evidencian listado de asistencia al: "primer encuentro de supervisores" el 15 y 16 de agosto del 2019. Sin embargo no se evidencia el plan de capacitación para servidores y contratistas donde se trate el riesgo de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros. Igualmente, no se evidencia seguimiento quincenal al plan de capacitación a servidores y/o contratista. |
| 3 | Gestión Jurídica y Contractual | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros en ejercicio de las funciones/obligaciones de supervisión o de interventoría | EXTREMO | 11. Definir Plan de capacitación a Supervisores 1.2. Ejecutar plan de capacitación a Supervisores 1.3. Realizar seguimiento quincenal al plan de capacitación a Supervisores | 1.1 30/07/2019 1.2. 31/9/2019 1.3. 15/10/2019 | 1.1 Plan de Capacitación 1.2. Acta y/o Lista de Asistencia 1.3. Reporte de Seguimiento | EN DESARROLLO | No se evidencia Plan de Capacitaciones para supervisores. Se evidencian listado de asistencia al: "primer encuentro de supervisores" el 15 y 16 de agosto del 2019. Sin embargo, no se evidencia el seguimiento quincenal al plan de capacitaciones. |
| 4 | Gestión de Tics | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de adulterar, sustraer, copiar sin autorización, eliminar o divulgar de manera parcial o total información de la Entidad. | EXTREMO | 1. Actualizar la documentación de roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestor Documental personalizado a los cargos que existen actualmente en la Comisión | 1.1 15/10/2019 | 1.1 Reporte de Actualización de roles y perfiles | SIN AVANCE | No se evidencia documento de roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestor Documental por cargo. |
| | | | | 1. Finalizar la aplicación de las políticas de filtrado de contenido de navegación de Internet (restricción de páginas de redes sociales, correos electrónicos personales, contenido sexual, apología a la violencia y el delito entre otros) | 1.1 30/07/2019 | 1.1 Reporte de aplicación de políticas de filtrado | CUMPLIDA | Se evidencia que el área de Tics ha restringido la navegación a las páginas que no son necesarias para la funcionalidad de la Comisión. Se implementaron los controles de seguridad de informática a Software para el cifrado de información en los equipos de la Comisión, Antivirus en los equipos de cómputo de la Comisión y Bloqueo de puertos USB y unidades de CD en los equipos de cómputo. |

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | |
|--|---|---|--------------------------|--|
| | <p>1.1. Definir los diferentes protocolos necesarios para la implementación de los criterios de política de acceso a la información, según las necesidades específicas de extrajudicialidad, manejo interno de la información, acuerdos de voluntades con terceros, Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012.</p> <p>1.2. Identificar y elaborar las reglas de extrajudicialidad atinentes a recepción, traslado y valor probatorio de la información que reciba y produzca la Comisión de la Verdad.</p> <p>1.3. Elaborar las reglas de calificación interna de la información y de acceso.</p> <p>1.4. Formalizar solicitudes de información a entidades públicas.</p> <p>1.5. Elaborar las reglas de procedimiento propias de la ejecución de los acuerdos de voluntades de acceso a la información suscritos con terceros.</p> <p>1.6. Presentar las anteriores reglas para su oficialización a través de acto administrativo, previa validación por parte de las instancias</p> | <p>1.1 Protocolos publicados</p> <p>1.1 Reglas de extrajudicialidad proyectadas</p> <p>1.3 Reglas de Calificación interna de la información proyectadas</p> <p>1.4. Oficio o Correo Electrónico</p> <p>1.5. Reglas de acuerdo de voluntades de acceso a las informaciones con terceros proyectadas.</p> <p>1.6. Acto Administrativo.</p> <p>1.7. Plan de Capacitación y Sensibilización de Seguridad de la Información y actas de asistencia.</p> | <p>EN DESARROLLO</p> | <p>En la intranet se evidencia "Protocolo de uso del correo electrónico corporativo", aprobado el 08/10/2019. Sin embargo, es necesario la implementación otros protocolos que den cumplimiento a lo establecido en la acción para mitigar el riesgo.</p> <p>De la validación realizada por esta Oficina no se evidencian las Reglas de extrajudicialidad proyectadas, Reglas de Calificación interna de la información proyectadas, Oficio o Correo Electrónico, Reglas de acuerdo de voluntades de acceso a las informaciones con terceros proyectadas ni el acto administrativo mediante el cual se adoptaron.</p> <p>No se evidencia plan de capacitación de Sensibilización de Seguridad de la Información ni actas de asistencia. Sin embargo, se evidencia el envío de 20 comunicaciones del área TICS, relacionadas con directrices para el manejo y Seguridad de la Información por correo electrónico.</p> |
|--|---|---|--------------------------|--|



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|-----------------|--|--|---|----------------------|--|
| | | | | competentes. 1.7. Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y sensibilización de seguridad de la información. | | | | |
| | | | | 1.1. Definir y aprobar procedimientos para el manejo de la gestión documental. 1.2 Definir Plan de capacitación a servidores y/o contratista 1.3. Ejecutar plan de capacitación a servidores y/o contratista 1.4. Realizar seguimiento quincenal al plan de capacitación a servidores y/o contratista | 1.1. 30/08/2019 1.1. 15/08/2019 1.2. 30/10/2019 1.3. 30/10/2019 | 1.1. Documento publicado y publicado 1.2. Plan de Capacitación 1.3. Acta y/o Lista de Asistencia 1.4. Reporte de Seguimiento | CUMPLIDA | Se evidencia procedimiento publicado y aprobado para el manejo de la gestión documental en la entidad PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES, Fecha Aprobación: 02/10/2019. Se evidencia Plan de capacitaciones, donde se han adelantado 21 capacitaciones, donde se evidencian respectivos listados de asistencia. Como reporte de seguimiento se tiene un Excel de tabulación de las encuestas aplicadas en las capacitaciones, al igual que las encuestas con sus respectivas respuestas. Se evidencia seguimiento sobre las capacitaciones desde el día 01 de abril y hasta el 30 de junio de 2019 y de octubre y diciembre de 2019. |
| 5 | Servicios Administrativos | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de dar de baja a bienes muebles de la Comisión que se encuentren en condiciones que permitan atender la responsabilidad de una dependencia y estén en funcionamiento adecuado. | EXTREM O | 1.1 Publicar un procedimiento de Administración de almacén e inventarios. 1.2. Establecer dos instructivos y responsables para el desarrollo de las verificaciones técnicas de acuerdo con la complejidad del bien. | 1.1. 30/07/2019 1.2. 30/07/2019 | 1.1. Procedimiento Publicado (Solicitud de Elaboración de documento) 1.2. Instructivos Publicados | EN DESARROLLO | De la validación realizada se evidencia publicado y aprobado en la intranet de la entidad el PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INVENTARIOS, con fecha 12/09/2019. No se evidencian instructivos para el desarrollo de las verificaciones técnicas de acuerdo con la complejidad del bien. |

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|--|----------|---|--|--|---------------|--|
| 6 | Servicios Administrativos | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de no ingresar al almacén bienes procedentes de donaciones, cooperación u otro tipo de adquisición. | EXTREM O | 1.1. Publicar un procedimiento de Administración de almacén e inventarios. 1.2. Informar a donantes, cooperantes y proveedores sobre el procedimiento y directrices para la recepción de bienes. | 1.1. 30/07/2019 1.2. 30/08/2019 | 1.1. Procedimiento Publicado (Solicitud de Elaboración de documento) 1.2. Oficio o Correo Electrónico o pieza de comunicación | CUMPLIDA | De la validación realizada se evidencia publicado y aprobado en la intranet de la entidad el PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES E INVENTARIOS, que incluye el manejo de bienes provenientes de donaciones, con fecha el 12/09/2019. Dicho procedimiento se comunicó y se socializó entre los servidores de la Comisión y se dio a conocer a los donantes. |
| 7 | Servicios Administrativos | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de realizar eventos no autorizados o con información incompleta | EXTREM O | 1.1. Proyectar documento de procedimiento de eventos para validación 1.2. Publicar procedimiento de Gestión de eventos logísticos | 1.1. 30/07/2019 1.2. 15/08/2019 | 1.1. Proyecto de Procedimiento 1.2. Procedimiento Publicado (Solicitud de Elaboración de documento) | CUMPLIDA | El procedimiento ya se encuentra publicado (PROCEDIMIENTO GESTIÓN LOGÍSTICA DE EVENTOS, P2.SA con fecha de aprobación: 18/07/2019. Igualmente se evidencia una base de datos de control de eventos de la vigencia 2019. |
| 8 | Servicios Administrativos | Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de autorizar alojamientos, viajes y/o transportes no autorizados o con información incompleta | ALTO | 1.1. Proyectar documento de procedimiento para validación 1.2. Publicar procedimiento de Gestión de Viajes y Transportes | 1.1. 30/07/2019 1.2. 30/07/2019 | 1.1. Proyecto de Procedimiento (Correo Electrónico) 1.2. Procedimiento Publicado (Solicitud de Elaboración de documento) | CUMPLIDA | El procedimiento ya se encuentra publicado y aprobado PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VIAJES Y TRANSPORTES, P1.SA con fecha de aprobación 18/07/2019. |
| | | | | 1.1. Definir requerimientos funcionales, técnicos 1.2. Pruebas de la herramienta 1.3. Puesta en marcha y divulgación de la herramienta para el control de gestión de bienes y transportes. | 1.1. 30/04/2019 1.2. 15/06/2019 1.3. Implementación permanente | 1.1. Requerimiento funcionales definidos y aprobados (Acta de reunión o Lista de Asistencia o Correo electrónico) 1.2. Reporte del desarrollo de pruebas (Correo Electrónico) 1.3. Herramienta Implementada. | EN DESARROLLO | Se evidencia la elaboración de los requerimientos funcionales del aplicativo para administración de viáticos y gastos de viaje y se adelantaron pruebas funcionales al aplicativo que fue contratado con la firma DATAFILE, sin embargo, no se finalizó el desarrollo de este aplicativo dado que la firma contratista cedió el contrato antes de finalizar el desarrollo del mismo. |
| % DE CUMPLIMIENTO | | | | | | | 50% | |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

Se evidencia un nivel de cumplimiento del 50% y un 50% en desarrollo, por lo que se recomienda culminar en el menor tiempo las actividades pendientes.

Con relación a las acciones definidas para el manejo del riesgo “*Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de adulterar, sustraer, copiar sin autorización, eliminar o divulgar de manera parcial o total información de la Entidad*”, se evidencia que al cierre de la vigencia 2019 solo se cuenta con un avance del 15% que se relaciona con comunicación de pautas para la seguridad de la información y falta lo siguiente:

- Protocolos de manejo de la información publicados
- Reglas de extrajudicialidad aprobadas
- Reglas de calificación de la información
- Reglas de acuerdo de voluntades de acceso a la información con terceros
- Acto Administrativo mediante el cual se adoptan los instrumentos de acceso a la información.

Así mismo, se reitera la importancia de documentar el análisis de contexto externo e interno de la Comisión, en el que se fundamenta el mapa de riesgos.

5.2 COMPONENTE 2. ANTITRÁMITES

En relación con el Componente No.2 Antitramites, es importante aclarar que la Comisión de la Verdad es un órgano de carácter extrajudicial y no ejerce función administrativa, por ello no está obligada a implementar la política pública de Racionalización de Trámites. Lo anterior, fue comunicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP mediante concepto con Radicado No: 20195010162171 el 24 de mayo de 2019.

5.3 COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

| Subcomponente/Procesos | Actividades | Meta o producto | Fecha Fin | Estado de Cumplimiento | Observaciones Oficina de Control Interno |
|---|---|--|------------|------------------------|---|
| Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 Definir directrices de Mesas Publicas y Rendición Publica de Cuentas 2019 de acuerdo con las orientaciones del Pleno de Comisionados. | Directrices para la rendición de cuentas 2019 | 13/06/2019 | CUMPLIDA | Las directrices para el desarrollo de la Rendición de cuentas 2019 fueron impartidas por el Pleno de los Comisionados y Comisionadas y están registradas en las relatorías. |
| | 1.2 Diseño de Plan para el desarrollo de Subactividades | Plan de trabajo para el desarrollo de Subactividades | 17/06/2019 | CUMPLIDA | Se realizó plan de trabajo para la ejecución de actividades de la rendición de cuentas y se cuenta con informe de |



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | |
|---|-----|--|--|--------------------------|----------|--|
| | | | | | | seguimiento a dichas actividades. |
| | 1.3 | Producir la información que se presentará en la Rendición de Cuentas. | Información construida para la Rendición de Cuentas | 03/07/2019 14/11/2019 | CUMPLIDA | La Oficina de Planeación y Proyectos elaboró el informe de seguimiento a los indicadores del Plan Operativo Anual – POA. Se evidencia la elaboración del informe preliminar de gestión, el cual recoge los avances de la Comisión con base en la información reportada por las diferentes Direcciones con corte al 31 de octubre de 2019 y que hará parte integral de informe de gestión 2019 para la segunda Rendición Pública de Cuentas. |
| | 1.4 | Publicar en la página WEB la información correspondiente a cada Rendición de Cuentas | Información Publicada | 03/07/2019 14/11/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia la publicación en la página web sobre el Informe de Gestión I Semestre de 2019 para la Rendición de cuentas: https://comisiondelaverdad.co/images/Informe_de_Gesti%C3%B3n_28082019.pdf Así mismo se publicó el video denominado “Así avanzamos Rendición de Cuentas de la Comisión de la Verdad” https://youtu.be/Fqqhq4x48GA |
| Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Convocar a las partes interesadas | Registro de convocatoria e invitaciones a participar en la Rendición de Cuentas (Oficios, correos electrónicos e imágenes de invitaciones divulgadas por diferentes medio de comunicación) | 02/07/2019 14/11/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia el registro de 151 invitaciones a la Rendición pública de cuentas de la Comisión de la Verdad dirigidas a instituciones, centros de pensamiento, ONG.s, Centros Educativos, Órganos de Cooperación Internacional, Prensa, Víctimas y Ciudadanía. |
| | 2.2 | Realizar encuentro de rendición de cuentas | Encuentros de Rendición de Cuentas realizados | 18/07/2019 28/11/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia que en el evento de rendición de cuentas realizado el 25 de julio de 2019 en la sede principal de la Comisión, participaron 64 personas. El evento se transmitió por 8 canales de televisión regional entre el 25 y el 29 de julio de 2019. De acuerdo con los registros de la Estrategia de Comunicación y Divulgación se registraron 1.299 |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|---|--------------------------|--|---|---|
| | | | | | | visualizaciones el día del evento y 1.556 visualizaciones acumuladas; 9.809 reproducciones únicas del evento de Rendición y 48.332 personas participante en Facebook. | |
| | 2.3 | Recibir y Responder preguntas formuladas por los ciudadanos sobre la rendición de cuentas | Documento de respuestas | de 18/08/2019 15/12/2019 | | CUMPLIDA | En la página web se encuentran publicado el documento de "Respuestas a preguntas de ciudadanos, organizaciones y medios Rendición de cuentas". https://comisiondelaverdad.co/images/Respuestas_preg_rendc_uentas_29082019.pdf |
| Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Sensibilización en cultura de rendición de cuentas | Registro de Sensibilización | de 30/08/2019 | | EN DESARROLLO | Se realizó la convocatoria "Seis meses de consolidación para la búsqueda de la verdad en Colombia" para sensibilizar a los ciudadanos para participar en la audiencia de Rendición de Cuentas, sin embargo, no se cuenta con registro de personas sensibilizadas en cultura de rendición de cuentas. https://comisiondelaverdad.co/actualidad/noticias/seis-meses-de-consolidacion-para-la-busqueda-de-la-verdad-en-colombia |
| | 4.1 | Realizar seguimiento a la gestión de los encuentros de Rendición de Cuentas. | Informe semestral de Rendición de Cuentas | de 18/07/2019 28/11/2019 | | CUMPLIDA | Se evidencia la elaboración de 3 informes de seguimiento al proceso de rendición de cuentas por parte de la Oficina de Planeación y Proyectos, que permitieron adelantar el proceso de acuerdo con lo programado. |
| Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.2 | Realizar encuestas o formularios de evaluación del evento en cada una de las actividades de encuentros de edición de Cuentas. | Encuestas o formularios de evaluación del encuentro | de 26/07/2019 20/12/2019 | | CUMPLIDA | Se evidencia la elaboración del documento de "Sistematización alrededor de las percepciones y resultados de la primera rendición de cuentas" elaborado por la Estrategia de Participación. Se realizaron 26 encuestas externas y 19 internas. El 50% de los encuestados consideran que la rendición de cuentas les permitió tener una mayor comprensión sobre la Gestión de la Comisión, el 54% consideró que la información brindada durante la rendición fue útil y el 58% contestó que en relación con el espacio de diálogo este permitió un buen |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

| | | | | | | |
|-------------------|-----|--|-----------------------|-----------------------------|---|---|
| | | | | | intercambio de visiones alrededor de lo que es la Comisión. | |
| | 4.2 | Evaluar el desarrollo del Componente de Rendición de cuentas | Informe de Evaluación | de 01/09/2019 30/01/2019 | CUMPLIDA | Se elaboró informe de evaluación de la rendición de cuentas con base en la encuesta aplicada a los Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Territorios, Coordinación Estrategia de Participación y Sectores, Coordinación de Comunicación y Divulgación y área de Atención a la Ciudadanía. "Informe de Evaluación a la Rendición de Cuentas 2019". |
| % DE CUMPLIMIENTO | | | | | 90% | |

Respecto del Componente de Rendición de Cuentas la Comisión de la Verdad a 31 de diciembre de 2019 cerró con un porcentaje de cumplimiento del 90%, que corresponde a la Primera Rendición de Cuentas de la Comisión 25 de julio de 2019 en la sede principal de la Comisión. La segunda rendición de cuentas se aplazó para el mes de febrero de 2020, por decisión del Pleno de los Comisionados y Comisionadas, razón por la cual varias de las actividades programadas para los meses de noviembre y diciembre del 2019, no reportan avance.

Para los próximos ejercicios de Rendición de Cuentas se recomienda mejorar en los siguientes aspectos:

- Información relevante, comprensible y clara que dé cuenta de los resultados de la gestión de la Comisión.
- Establecer mecanismos que promuevan una amplia participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Teniendo en cuenta el enfoque territorial de la Comisión, adelantar ejercicios de rendición de cuentas en clave territorial, que den cuenta de la gestión que adelanta la Comisión en los territorios.
- Considerar diversos mecanismos de comunicación y divulgación que permitan llegar a diferentes públicos con un lenguaje claro y comprensible.
- Ampliar los espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía para el ejercicio de rendición de cuentas.

5.4 COMPONENTE 4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4 Mecanismos de Atención al Ciudadano



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| Subcomponente/Procesos | Actividades | Meta o producto | Fecha Fin | Estado de Cumplimiento | Observaciones Oficina de Control Interno |
|--|--|--|------------|------------------------|--|
| Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1 Conformar el área de servicio a la ciudadanía. | Área creada en el Manual de Funciones por dependencias. | 4/09/2018 | CUMPLIDA | El área de Servicio a la Ciudadanía hace parte de la Dirección Administrativa y Financiera de la Comisión "Manual de funciones por dependencia", Resolución 072 del 30 de Julio de 2019. |
| | 1.2 Definir la instancia y directrices bajo las cuales se establece la comunicación del área de servicio a la ciudadanía con la alta dirección. | Instancia y directrices establecidas | 17/07/2019 | CUMPLIDA | Las decisiones del Pleno de los Comisionados y Comisionadas se comunican mediante el boletín "Noticias del Pleno de los/as Comisionados/as", en el que se incluyen aquellas decisiones que involucran el servicio a la ciudadanía. Así mismo en el Comité Administrativo y de Gestión se tratan los temas relacionados con la mejora de la Gestión institucional incluido lo relacionado con Servicio al ciudadano. |
| Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención | 2.1 Diseñar un protocolo de atención al ciudadano que integre los diferentes canales de atención: Presencial, página Web, línea de atención telefónica | Protocolo de atención al ciudadano diseñado. | 30/07/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia la elaboración del protocolo de Atención al Ciudadano aprobado el 29/11/2019 . |
| | 2.2 Implementar el canal de atención presencial en la nueva sede con todos los formatos necesarios | Canal de atención presencial implementado para la atención del 100% de las personas que se acercan a la comisión | 30/07/2019 | CUMPLIDA | El Canal de atención presencial al ciudadano se encuentra habilitado en el primer piso de la Sede Central de la Comisión y en las sedes territoriales. Los siguientes son los formatos creados para la atención presencial: F1.P1.SC FORMATO SOLICITUDES PRESENCIALES, F1.PT1.SC FORMATO AUTORIZACIÓN DE INGRESO, F1.PT1.SC FORMATO REGISTRO DE COLABORADORES. |
| | 2.3 Implementar la herramienta de centro de relevo en la sede central y oficinas territoriales | Asignación de usuarios y contraseñas para el acceso a la herramienta tecnológica Centro de Relevo | 30/07/2019 | CUMPLIDA | La Comisión de la Verdad, adelantó la gestión ante el Centro de Relevo de MINTIC, para asignar las claves de acceso a la herramienta de comunicación con población sorda. Sin embargo, en el mes de agosto comunicaron que en adelante las personas con esta discapacidad deben acceder directamente al Centro de Relevo, cuando lo requieran no a través de la Comisión. |



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | |
|---|-----|---|--|--------------------------|---------------|---|
| | 2.4 | Implementar el link de acceso de las PQRSD por página web | Link funcionamiento. | en 30/07/2019 | EN DESARROLLO | Se evidencia la existencia del link de PQRSD: https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pqrsd . Sin embargo, presenta problemas con su funcionalidad y requiere ajustarse. |
| | 2.5 | Definir indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. | Reporte de seguimiento a indicadores, estadísticas y tiempos de espera y atención. | 30/09/2019 15/12/2019 | SIN AVANCE | Se evidencian 6 informes de la Dirección Administrativa y Financiera, donde se presentan datos sobre el número de Comunicaciones Oficiales-Canales de Ingreso, Número de Comunicaciones Oficiales recibidas por Asunto, Comunicaciones por Área, Número de usuarios atendidos en la sede Bogotá. Sin embargo, no se evidencia análisis estadísticos de tiempos de respuesta y de atención a PQRSD, donde también se incluyan las sedes territoriales de la entidad. |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 | Sensibilizar a servidores y guardas de seguridad que atienden ciudadanos en la sede nacional, Macroterritoriales y territoriales | Sensibilización al 100% de los funcionarios que realizan la actividad de atención a los ciudadanos | 30/07/2019 | EN DESARROLLO | Se realizaron dos jornadas de sensibilización los días 6,7 y 20 de junio de 2019 donde se capacitación a 15 personas de servicios generales, 21 vigilantes de la sede central y 2 personas de recepción, en los temas de servicio a la ciudadanía. Por otro lado, se realizaron capacitaciones sobre la gestión de las PQRSD el 10/12/2019 Casa de la Verdad de Quibdó, Bolívar, Barrancabermeja, Santander 11, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019. |
| | 3.2 | Sensibilizar a los servidores que atienden a los ciudadanos sobre las características socio-lingüísticas de la población sorda | Sensibilización al 80% de los funcionarios que realizan la actividad de atención a los ciudadanos en características socio-lingüísticas de la población sorda. | 30/08/2019 | EN DESARROLLO | Para el cumplimiento de la presente actividad se encuentra en proceso Convenio con el Instituto Nacional Para Sordos INSOR. |
| | 3.3 | Definir e implementar estrategia de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad | Estrategia de Sensibilización desarrollada. | 31/07/2019 | EN DESARROLLO | Se encuentra documento borrador denominado ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN A USUARIOS EN TEMAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, donde se definen cuatro líneas estratégicas indispensables para el cumplir a cabalidad la misión de la entidad: 1. Definir lineamientos institucionales para el desarrollo de |



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | |
|---|-----|---|--|------------|---|--|
| | | | | | la política. 2. Fortalecer los canales de atención e interacción con la ciudadanía. 3. Promover una cultura de servicio a la ciudadanía al interior de la Comisión. 4. Cualificar a las y los ciudadanos sobre los mecanismos y canales de atención para su interacción y diálogo con la Comisión. | |
| | 3.4 | Incluir en la evaluación de desempeño de los servidores objetivos relacionados con el comportamiento y la actitud en la interacción con los ciudadanos. | Reporte del desempeño de los servidores frente a la interacción con los ciudadanos | 15/07/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia 3 formatos de evaluación del desempeño F2.P2.TH, F3.P2.TH y F4.P2.TH que incluyen evaluación del comportamiento y la actitud en la interacción con los ciudadanos: en los siguientes puntos: Orientación al cliente - Internos y externos y comunicación efectiva. |
| | 3.5 | Incluir en el Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. | Informe de cumplimiento del Plan de Capacitación en cuanto a las temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. | 15/12/2019 | EN DESARROLLO | Se evidencia informe Pilotaje para la Estrategia de Atención al Ciudadano en la territorial de Barrancabermeja, Santander, los días 11, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019, y se contó con la participación Organización Femenina Popular (OFF), la Misión de Verificación de la ONU en Colombia, el Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio (PDPMM). Dicha jornada se adelantó con los objetivos de: Promover la apropiación de las políticas y estrategias de atención al ciudadano en una de las sedes regionales de la Comisión de la Verdad y recopilar insumos para su retroalimentación. Presentar la estrategia de atención a la ciudadanía a diferentes grupos de interés de la Comisión que se encuentran en el territorio. |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental | 4.1 | Elaborar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Reglamento interno para la gestión de PQRSD | 30/03/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia Resolución No. 27 de marzo 19 de 2019, por la cual se establece el reglamento interno de Gestión de PQRSD de la Comisión. |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

| | | | | | | |
|---|-----|---|--|------------|---------------|---|
| | 4.2 | Documentar y Publicar el procedimiento interno de gestión de las PQRSD | Procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos actualizado | 31/07/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia procedimiento Trámite de Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Código: P1.SC Fecha Publicación: 27/09/2019. |
| | 4.3 | Elaborar y Publicar carta de trato digno | Carta Publicada | 31/07/2019 | CUMPLIDA | En la página web de la entidad se encuentra publicada la carta de trato digno https://comisiondelaverdad.co/la-comision/carta-de-trato-digno . |
| | 4.4 | Definir y Divulgar política de Protección de datos Personales | Política de datos personales aprobada | 31/07/2019 | EN DESARROLLO | La Política de datos personales se presentó al Comité Administrativo y de Gestión y se encuentra en proceso de revisión y aprobación. |
| Subcomponente 5. Relacionamento con el Ciudadano | 5.1 | Elaborar el documento de caracterización a usuarios, ciudadanos y grupos de interés | Documento de Caracterización al ciudadano | 31/07/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia Caracterización de Usuarios, donde se relaciona la Matriz de caracterización de actores y grupos de interés. |
| | 5.2 | Diseñar e implementar la encuesta de satisfacción a usuarios | Informe de satisfacción de usuarios | 15/12/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia Formato de ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, Código: F4.PT1.SC con fecha aprobación: 29/11/2019. |
| % DE CUMPLIMIENTO | | | | | 61% | |

El componente de Mecanismos de Atención a la ciudadanía, avanzó significativamente respecto al periodo de seguimiento anterior con un porcentaje de cumplimiento del 61% y actividades en desarrollo que corresponden al 33%. Se recomienda finalizar las actividades pendientes en el menor tiempo posible.

5.5 COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

| Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información | | | | | |
|--|--|--|------------|------------------------|--|
| Subcomponente/Procesos | Actividades | Meta o producto | Fecha Fin | Estado de Cumplimiento | Observaciones Oficina de Control Interno |
| Subcomponente 1. Transparencia Activa | 1.1 Publicar y Actualizar la información de la página web relacionada con lo estipulado como mínimo en la ley 1712 de 2014 y el ítem de servicio a la ciudadanía. | Información de la entidad publicada y actualizada en el portal web | 15/12/2019 | EN DESARROLLO | La entidad cuenta con el botón de transparencia desde el mes de septiembre de 2019, el cual presenta un avance en la información publicada del 71%. En este sentido, se requiere revisar la siguiente información en la página web: funcionamiento del formulario electrónico PQRSD, publicación de políticas de datos personales, Directorio de información de servidores públicos y contratistas, Directorio de información de servidores públicos y contratistas, Normatividad del orden nacional, Participación en la formulación de políticas, Publicación de la ejecución de contratos, procedimientos, lineamientos y políticas en materia de |

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| | | | | | | |
|---|-----|--|---|------------|---------------|--|
| | | | | | | adquisición y compras e Instrumentos de gestión de información pública. |
| Subcomponente 2. Transparencia Pasiva | 2.1 | Mejorar la experiencia de la sección de preguntas frecuentes del portal web de la entidad, con el fin de facilitar el acceso a la ciudadanía de información de mayor consulta. | Preguntas Frecuentes del portal web actualizadas | 30/09/2019 | CUMPLIDA | En la página web de la entidad se encuentran publicadas las preguntas frecuentes : https://comisiondelaverdad.co/la-comision/preguntas-frecuentes |
| | 3.1 | Realizar el Registro o inventario de activos de Información, a partir de la definición de las Tablas de Retención Documental. | Inventario de activos de información actualizado. | 31/10/2019 | SIN AVANCE | Se evidencia archivo denominado GUIA PARA LA IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN sin aprobación. En la Página web de la entidad no se encuentra publicado el inventario. |
| Subcomponente 3. Instrumentos de Gestión de la Información | 3.2 | Definir protocolos para el manejo de políticas de acceso a la información | Protocolos de acceso a la información | 30/08/2019 | SIN AVANCE | No se evidencia protocolo de acceso a la información |
| | 3.3 | Realizar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. | Inventario de índice de información Clasificada y Reservada publicado | 15/12/2019 | SIN AVANCE | No se evidencia índice de información clasificada y reservada |
| | 3.4 | Definir el Esquema de publicación de información de la Comisión. | Esquema de publicación de información de la Comisión definido | 30/07/2019 | SIN AVANCE | No se evidencia Esquema de publicación de información de la Comisión definido. |
| | 3.5 | Diseñar las listas e identificar la información Publicada | Listas de la información Publicada | 15/12/2019 | SIN AVANCE | No se evidencia listas de información publicada |
| | 3.6 | Presentar para aprobación las Tablas de Retención Documental Ante el Comité Administrativo y de Gestión. | Tablas de Retención documental aplicadas y socializadas | 30/08/2019 | EN DESARROLLO | A la fecha la entidad cuenta con las siguientes TRD aprobadas:1. Dirección Administrativa y Financiera2. Área de Talento Humano3. Área Financiera4. Área de Tecnología de la información y Comunicaciones5. Área de prevención y protección6. Área de Recursos Físicos y Apoyo Logístico7. Área de Servicio a la Ciudadanía8. Oficina de Control Interno 9. Área de Gestión Documental10. Secretaría General11. Oficina de Planeación y Proyectos12. Oficina Jurídica y de Gestión |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

| | | | | | | |
|---|-----|---|---|--------------------------|---|---|
| | | | | | Contractual13. Control Interno disciplinario. Se requiere contar con las TRD aprobadas de las áreas misionales. | |
| Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Adelantar acciones para promover la accesibilidad de información de páginas web, para permitir su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. | Página web ajustada para acceso de los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de capacidad. | 31/10/2019 | SIN AVANCE | No se evidencia página web ajustada para la visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. |
| Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Identificar el número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, los tiempos de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Informe de solicitudes de acceso a información | 30/08/2019 30/11/2019 | CUMPLIDA | Se evidencia informe PQRSD de enero a junio 2019 elaborado por el área de servicio a la ciudadanía. |
| Subcomponente 6. Código de Integridad | 6.1 | Definir y publicar el Código de Integridad de la Entidad | Código de Integridad de la Entidad publicado | 30/07/2019 | CUMPLIDA | Se encuentra aprobado el Código de Integridad de la Entidad y está publicado en la Intranet de la entidad https://somosverdad.comisiondelaverdad.co/la-comision/mapa-de-procesos |
| % DE CUMPLIMIENTO | | | | | 27% | |

En relación con las actividades del componente 5 Transparencia y Acceso a la Información el porcentaje de avance sigue siendo bajo, en relación con el periodo de seguimiento anterior, pues para el 31 de diciembre de 2019 se dio cumplimiento a un 27% de productos establecidos en el plan. Se siguen presentando debilidades en la información contenida en el link de transparencia, al igual que existen ítems con información pendiente de publicar.

No se evidenciaron soportes que dieran cuenta de la implementación y publicación de los Instrumentos de Gestión de la Información y tampoco evidencia de que la página web haya sido ajustada para la visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

6. RECOMENDACIONES

Como recomendación general es importante que las actividades que fueron identificadas en estado de *desarrollo* y *sin avance* sean incluidas en el Plan Anticorrupción y Matriz de riesgo de la vigencia 2020 y se fijen fechas que permitan dar cuenta del cumplimiento de las mismas.

A continuación, se presentan las recomendaciones por cada componente del Plan y de la Matriz de Riesgos:

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- Adoptar la Guía de Gestión del Riesgo para la Comisión de la Verdad, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la justar la Política de riesgos de corrupción con lo establecido en la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4* expedida por el DAFP.
- Actualizar la información análisis de contexto de la Comisión para la formulación de la matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2020.
- Realizar las siguientes acciones relacionadas con el manejo del riesgo de vulnerabilidad en la seguridad de la información:
 - Protocolos necesarios para la implementación de los criterios de política de acceso a la información, según las necesidades específicas de extrajudicialidad, manejo interno de la información, acuerdos de voluntades con terceros. (Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012)
 - Identificar y elaborar las reglas de extrajudicialidad atinentes a recepción, traslado y valor probatorio de la información que reciba y produzca la Comisión de la Verdad.
 - Elaborar las reglas de calificación de acceso a la información
 - Elaborar las reglas de procedimiento propias de la ejecución de los acuerdos de voluntades de acceso a la información suscritos con terceros.
 - Presentar las anteriores reglas para su oficialización a través de acto administrativo, previa validación por parte de las instancias competentes.

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

- Actualizar la documentación de roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestor Documental personalizado a los cargos que existen actualmente en la Comisión.
- Culminar el desarrollo del aplicativo de gestión viajes y ponerlo en operación.

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

- Desarrollar las estrategias necesarias sensibilizar a los servidores de la Comisión y a los Ciudadanos en la cultura de rendición de cuentas.
- Producir información para la Rendición de Cuentas relevante, comprensible y clara que dé cuenta de los resultados de la gestión de la Comisión.
- Establecer mecanismos que promuevan una amplia participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Adelantar ejercicios de rendición de cuentas en clave territorial, que den cuenta de la gestión que adelanta la Comisión en los territorios.
- Considerar diversos mecanismos de comunicación y divulgación de la Rendición de Cuentas que permitan llegar a diferentes públicos con un lenguaje claro y comprensible.

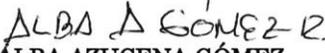
COMPONENTE 4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Aprobar y divulgar la política de tratamiento de datos personales
- Ajustar y garantizar el funcionamiento del link de las PQRSD en la página web
- Diseñar indicadores que midan los tiempos de respuesta y de atención a PQRSD.
- Continuar con el proceso de sensibilización de los servidores y contratistas en la estrategia de atención al ciudadano.

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Mantener actualizada la información en la página web de la entidad de acuerdo a la Ley 1712 de 2014.
- Diseñar y aprobar los instrumentos de gestión de información pública:
 - Registro de Activos de Información
 - Índice de Información Clasificada y Reservada
 - Esquema de Publicación de Información
 - Programa de Gestión Documental
 - Tablas de Retención Documental
 - Registro de publicaciones
 - Costos de reproducción
 - Costos de reproducción
- Ajustar la página web para acceso de los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de capacidad.


ÁLBA AZUCENA GÓMEZ
 Asesora Experta – Oficina de Control Interno

| Validación | Nombre | Cargo | Fecha |
|------------|-------------------------------|--|----------------------|
| Elaboró | Nathalia Andrea Pineda Camelo | Analista 3 - Oficina de Control Interno | 15 de enero del 2020 |
| Revisó | Alba Azucena Gómez Rodríguez | Asesora Experta – Oficina de Control Interno | 15 de enero del 2020 |
| Aprobó | Alba Azucena Gómez Rodríguez | Oficina de Control Interno | 15 de enero del 2020 |