

| Componente   | Subcomponente/Procesos  | Actividades   | Meta o producto  | Responsable   | Fecha Fin                              | Estado de Cumplimiento   | Observaciones Oficina de Control Interno   |  |
|--|---|---|--|---|--|--------------------------|--|--|
| Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | 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  | Comité Administrativo y de Gestión     | 6/30/2019                | CUMPLIDA<br>REQUIERE AJUSTES   | La Comisión cuenta con la Política de Riesgos de Corrupción aprobada por el Comité Administrativo de Gestión el 14 de junio de 2019. Sin embargo, esta Política no cumple con lo establecido en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015" expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. |
|  |   | 1.2   | Divulgar y socializar la Política de riesgos aprobada por el Comité Administrativo y de Gestión                              | Política divulgada y socializada  | Oficina de Planeación y Proyectos      | 7/15/2019                | SIN AVANCE   | No hay evidencia de que se haya divulgado y socializado la Política de administración de riesgos, aprobada por el Comité.  |
|  | 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  | Oficina de Planeación y Proyectos      | 5/14/2019                | 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   | Comité Administrativo y de Gestión     | 6/30/2019                | 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 los riesgos de corrupción 2020. | Matriz de Riesgos de Corrupción 2020.   | Oficina de Planeación y Proyectos      | 12/15/2019               |  |  |
|  |   | 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   | Comité Administrativo y de Gestión     | 12/16/2019               |  |  |
|  | Subcomponente 3. Consulta y Divulgación                             | 3.1   | Publicar la Matriz de Riesgos de Corrupción vigencia 2019.   | Matriz de Riesgos de Corrupción 2019 Publicada  | Oficina de Planeación y Proyectos      | 7/15/2019                | SIN AVANCE   | El botón de transparencia se encuentra en construcción por ello no se ha realizado la respectiva publicación.  |
|  |   | 3.2   | Publicar la Matriz de Riesgos de Corrupción vigencia 2020.   | Matriz de Riesgos de Corrupción 2020 Publicada  | Oficina de Planeación y Proyectos      | 1/31/2020                |  |  |
|  | Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión                               | 4.1   | Realizar seguimiento y monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción.  | Reporte del seguimiento realizado.  | Líderes de proceso                     | 30/09/2019<br>15/12/2019 |  |  |
|  |   | 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. | Oficina de Control Interno             | 15/09/2019<br>15/01/2020 |  |  |
| Subcomponente 5. Seguimiento   | 5.1   | Verificar evidencias de la gestión de riesgos de corrupción           | Informes de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción  | Oficina de Control Interno  | 15/05/2019<br>15/09/2019<br>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. |  |
|  | 5.2   | Elaborar informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción | Informes de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción  | Oficina de Control Interno  | 15/05/2019<br>15/09/2019<br>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. |  |



MAPA DE RESIROS DE CORRUPCION DE LA COMISION DE LA VERDAD  
Plan Anticorrupcion y de Atencion al Ciudadano  
Componente 1. Gestion del Riesgo de Corrupcion  
Subcomponente 2. Construccion de la Matriz de Riesgo de Corrupcion  
Desempeño Estratégico, Seguimiento y Evaluación

| No. | PROCEDIMIENTO                | RISGO   | CLASIFICACION | CAUSA   | PROBABILIDAD | IMPACTO      | RISGO RESIDUAL | OPCION MANEJO | NUEVOS CONTROLES  |   |   |  |  |   | SEGUIMIENTO 12 DE SEPTIEMBRE   |  |  |   |
|-----|------------------------------|---|---------------|---|--------------|--------------|----------------|---------------|---|---|---|--|--|---|--|--|--|---|
|     |                              |   |               |   |              |              |                |               | NUEVOS CONTROLES POR IMPLEMENTAR  | ACCIONES  | FECHA INICIO  | FECHA TERMINACION  | RESPONSABLE  | REGISTRO EVIDENCIA  | TIEMPO   | INDICADOR  | Estado de Control  | Observaciones Oficina de Control Interno  |
| 1   | Gestión Talento Humano       | Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato/a o beneficio o nombre propio o de terceros con el fin de regular certificaciones laborales con información que no corresponde a la realidad.                  | OPRUSION      | Expedición de documentos certificados (certificación laboral o contractual) con información falsa.  | BAJA VEZ     | MODER        | ALTO           | REUDOR        | Documentar las acciones y directrices para la expedición de certificaciones laborales continuadas.  | 1.1. Proyectar documento de definición actualizado y directrices para el emisión de certificaciones laborales continuadas en Comisión de la Verdad.<br>1.2. Solicitar aprobación y publicación.<br>1.3. Realizar diagnóstico y socialización de acciones para la emisión de certificaciones laborales a control de calidad. | 1.1. 15/07/2019<br>1.2. 30/07/2019<br>1.3. 29/08/2019   | 1.2. 30/07/2019<br>1.2. 23/08/2019<br>1.3. 16/09/2019  | 1.1. Área de Talento Humano y Oficina Jurídica y de Gestión Contractual<br>1.2. Documento Aprobado y Publicado<br>1.3. Correos, Expedientes, pases al Juzgado  | 1.1. Proyecto de Documento<br>1.2. Documento Aprobado y Publicado<br>1.3. Correos, Expedientes, pases al Juzgado          | Tercer Trimestre de 2019   | Indicador de certificaciones laborales y contractuales (nº de casos en los que se identifica la expedición de una certificación laboral / # de certificaciones laborales otorgadas según las en periodo) x 100   | EN DESARROLLO  | Se realiza la validación en la etapa de la entidad y verifica la existencia del proceso de solicitud de las certificaciones de los trabajadores.<br><br><a href="https://comverdad.comisiondeverdad.gov.ve/informacion/actualidad-de-entidades">https://comverdad.comisiondeverdad.gov.ve/informacion/actualidad-de-entidades</a><br><br>En seguimiento, este no garantiza que la causa del riesgo concluya en esta acción. |
| 2   | Gestión Jurídica Contractual | Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato/a o beneficio o nombre propio o de terceros con el fin de regular el desenvolvimiento técnico de los procesos de selección, teniendo la pluralidad de ofertas. | OPRUSION      | Incumplimiento de requisitos por personal o terceros involucrados en el funcionamiento de contratación (omisión o cumplimiento especificaciones técnicas que define alcance, garantías, cumplimiento de información previa a concurso). | BAJA VEZ     | CATASTRÓFICO | EXTREMO        | REUDOR        | 1. Fortalecer el conocimiento de los servidores (o contratistas de la Sede Nacional de la Comisión, frente a las implantaciones parciales o institucionales generadas por el desenvolvimiento técnico de los procesos de selección.   | 1.1. Definir y aprobar procedimiento para el desarrollo de las etapas contractuales.<br>1.2. Definir Plan de capacitación a servidores contratistas.<br>1.3. Elaborar plan de capacitación a servidores contratistas.<br>1.4. Realizar seguimiento al plan de capacitación a servidores (o contratistas).                   | 1.1. 15/07/2019<br>1.2. 15/07/2019<br>1.3. 15/08/2019<br>1.4. 01/08/2019  | 1.1. 31/07/2019<br>1.2. 15/08/2019<br>1.3. 15/08/2019  | 1.1. Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, Oficina de Planeación y Gestión<br>1.2. Área de Planeación y Gestión Contractual.<br>1.3. Oficina Jurídica y de Gestión Contractual.   | 1.1. Documento Publicado<br>1.2. Plan de Capacitación<br>1.3. Acta y/o lista de Asistencia<br>1.4. Reporte de Seguimiento | Curso Bimestre de 2019   | Porcentaje de selección contractuales en condiciones planificadas (nº de casos en los que se identifica desenvolvimiento técnico cumplido para Realizar un llamado / # de procesos contractuales desarrollados en el periodo) x 100  | EN DESARROLLO  | Las fechas establecidas para cumplir las actividades inicialmente se cumplieron, sin embargo se evidencian los avances efectuados en el desarrollo de los procesos y procedimientos de Oficina Asesora Jurídica y Contractual, los cuales se encuentran en ejecución.   |
| 3   | Gestión Jurídica Contractual | Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato/a o beneficio o nombre propio o de terceros en ejecución de los funcionarios/deliberaciones de supervisión de intervención.                                    | OPRUSION      | Certificar actividades no realizadas en desarrollo del objeto contractual.  | BAJA VEZ     | CATASTRÓFICO | EXTREMO        | REUDOR        | 1. Capacitación supervisoras sobre responsabilidades disciplinares, fiscal y penal en desarrollo de sus funciones/deliberaciones.   | 1.1. Definir Plan de capacitación a Supervisoras.<br>1.2. Definir seguimiento al plan de capacitación a Supervisoras.   | 1.1. 14/07/2019<br>1.2. 18/08/2019<br>1.3. 21/08/2019   | 1.1. 30/07/2019<br>1.2. 16/08/2019<br>1.3. 16/08/2019  | 1.1. 2. y 1.3 Oficina Jurídica y de Gestión Contractual.<br>1.2. Área y/o lista de Asistencia<br>1.3. Reporte de Seguimiento   | Tercer Trimestre de 2019  | Indicador Supervisoras (nº Casos Identificados relacionados con incumplimiento) / # de informes de supervisoras recibidos en el periodo) x 100   | EN DESARROLLO  | Las actividades se han desarrollado de manera gradual, se evidencian los listos de asistencia y registro fotográfico de los mismos.  |   |
| 4   | Gestión de TIC               | Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato/a o beneficio o nombre propio o de terceros con el fin de regular el manejo de la información en la entidad.   | OPRUSION      | Desactualización de roles y perfiles en los sistemas de información.  | BAJA VEZ     | MODERADO     | EXTREMO        | REUDOR        | Actualizar la documentación de roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestión Documental.  | 1. Actualizar la documentación de roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestión Documental personalizando a los cargos que existen actualmente de la Comisión.  | 1.1. 14/07/2019   | 1.1. 15/08/2019  | Área de Tecnología de Información y Comunicación   | 1.1. Reporte de Actualización de roles y perfiles de roles.   | Tercer Trimestre de 2019   | EN DESARROLLO  | Se evidencian 256 los perfiles y roles asignados en el aplicativo ComVerdad.   |   |
|     |                              |   |               | Aplicación basal del filtro de contenido de riesgo de reputación.   |              |              |                |               | 1. Finalizar la aplicación de las políticas de filtrado de contenido de riesgo de reputación (revisión de páginas de redes sociales, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea, según a la evidencia y el dolo entre otros)  | 1.1. 31/07/2019   | 1.1. 30/07/2019   | Área de Tecnología de Información y Comunicación   | 1.1. Reporte de aplicación de políticas de filtrado.   | Tercer Trimestre de 2019  | CUMPLE   | Se evidencia que el área de TIC ha trabajado la migración a los sistemas que no son compatibles con los estándares de información a Software para el almacenamiento en los servidores de la Comisión, además se ha realizado el trabajo de la Comisión y Equipo de partes UIC y unidades de CD en las acciones de control. |  |   |
|     |                              |   |               | Desagregación y desincronización con respecto al acceso de la información.  |              |              |                |               | 1.1. Definir los diferentes protocolos necesarios para la implementación de los criterios de políticas de acceso a la información, según las necesidades operativas de confiabilidad, integridad, integridad de la información, seguridad de los datos, según lo establecido en la Ley 27.124 de 2014 y la Ley 24.844 de 2012.<br>1.2. Identificar y evaluar las reglas de accesibilidad, accesibilidad y accesibilidad, accesibilidad y accesibilidad de la información que recibe el personal de la Comisión de la Verdad.<br>1.3. Elaborar las reglas de acceso interno de la información de los criterios de políticas de acceso a la información.<br>1.4. Formular solicitudes de información de acceso a la información.<br>1.5. Elaborar las reglas de procedimiento para la implementación de los criterios de políticas de acceso a la información.<br>1.6. Presentar los documentos, reglas para la implementación de los criterios de políticas de acceso a la información, previa aprobación por parte de las instancias competentes.<br>1.7. Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y sensibilización de seguridad de la información. | 1.1. 15/07/2019<br>1.2. 15/07/2019<br>1.3. 15/07/2019<br>1.4. 15/07/2019<br>1.5. 15/07/2019<br>1.6. 15/07/2019<br>1.7. 15/07/2019   | 1.1. 15/08/2019<br>1.2. 15/07/2019<br>1.3. 15/07/2019<br>1.4. 15/07/2019<br>1.5. 15/07/2019<br>1.6. 15/07/2019<br>1.7. 15/07/2019 | 1.1. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 y 1.6 Grupo de Acceso a la Información.<br>1.2. Área de Tecnología de Información y Comunicación - TIC<br>1.3. Área Administrativa. | 1.1. Protocolos publicados<br>1.2. Reglas de accesibilidad implementadas<br>1.3. Reglas de accesibilidad implementadas<br>1.4. Oficina de Acceso a la Información<br>1.5. Reglas de acceso de voluntarios de acceso a la información con licencia<br>1.6. Área Administrativa.<br>1.7. Plan de Capacitación y sensibilización de seguridad de la información y acceso de asistencia. | Tercer Trimestre de 2019  | Indicador de seguridad relacionados con el cumplimiento, accesibilidad o disponibilidad de la información, accesibilidad o disponibilidad de la información / # de incidencias de seguridad de la información x 100. | EN DESARROLLO  | Indicador de seguridad relacionados con el cumplimiento, accesibilidad o disponibilidad de la información, accesibilidad o disponibilidad de la información / # de incidencias de seguridad de la información x 100. |   |
|     |                              |   |               | Polifuncional, uso y distribución inadecuada de la información por parte de colaboradores, proveedores y cooperantes.   |              |              |                |               | 1.1. Publicar un procedimiento de Administración de Información y Documentos.<br>1.2. Definir los roles, responsabilidades y directrices para la implementación de los criterios de políticas de acceso a la información.<br>1.3. Definir y ejecutar el plan de capacitación y sensibilización de seguridad de la información.  | 1.1. 15/07/2019<br>1.2. 15/07/2019<br>1.3. 15/07/2019   | 1.1. 15/08/2019<br>1.2. 15/07/2019<br>1.3. 15/07/2019   | 1.1. Área de Tecnología de Información y Comunicación  | 1.1. Protocolos publicados<br>1.2. Reglas de accesibilidad implementadas<br>1.3. Reglas de accesibilidad implementadas<br>1.4. Oficina de Acceso a la Información<br>1.5. Reglas de acceso de voluntarios de acceso a la información con licencia<br>1.6. Área Administrativa.<br>1.7. Plan de Capacitación y sensibilización de seguridad de la información y acceso de asistencia. | Tercer Trimestre de 2019  | Indicador de seguridad relacionados con el cumplimiento, accesibilidad o disponibilidad de la información, accesibilidad o disponibilidad de la información / # de incidencias de seguridad de la información x 100. | EN DESARROLLO  | Indicador de seguridad relacionados con el cumplimiento, accesibilidad o disponibilidad de la información, accesibilidad o disponibilidad de la información / # de incidencias de seguridad de la información x 100. |   |

| Componente                            | Subcomponente/Procesos   | Actividades  | Meta o producto   | Responsable  | Fecha Fin   | Estado de Cumplimiento   | Observaciones Oficina de Control Interno                   |   |
|---------------------------------------|--|--|---|--|---|--------------------------|--|---|
| Componente 3.<br>Rendición de Cuentas | Subcomponente 1.<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 1.1  | Definir directrices de Mesas Públicas y Rendición Pública de Cuentas 2019 de acuerdo con las orientaciones del Pleno de Comisionados. | Directrices para la rendición de cuentas 2019  | Secretaría General  | 6/13/2019                | 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 reportorías.  |
|                                       |  | 1.2  | Diseño de Plan para el desarrollo de Subactividades   | Plan de trabajo para el desarrollo de Subactividades   | Oficina de Planeación de Proyectos  | 6/17/2019                | CUMPLIDA   | Se realizó plan de trabajo para la ejecución de actividades de la rendición de cuentas y se cuenta con informe de seguimiento a dichas actividades.   |
|                                       |  | 1.3  | Producir la información que se presentará en la Rendición de Cuentas.   | Información construida para la Rendición de Cuentas  | Oficina de Planeación de Proyectos  | 03/07/2019<br>14/11/2019 | CUMPLIDA   | La Oficina de Planeación y Proyectos elaboró el informe de seguimiento a los indicadores del Plan Operativo Anual - POA   |
|                                       |  | 1.4  | Publicar en la página WEB la información correspondiente a cada Rendición de Cuentas  | Información Publicada  | Oficina de Planeación de Proyectos  | 03/07/2019<br>14/11/2019 | CUMPLIDA   | Se evidencia la publicación en la página web sobre el Informe de Gestión 1 Semestre de 2019 para la Rendición de cuentas: <a href="https://comisiondelaverdad.co/images/Informe_de_Gest%C3%B3n_28082019.pdf">https://comisiondelaverdad.co/images/Informe_de_Gest%C3%B3n_28082019.pdf</a><br>Así mismo se publicó el video denominado "Así avanzamos Rendición de Cuentas de la Comisión de la Verdad" <a href="https://youtu.be/Fqhq4x48GA">https://youtu.be/Fqhq4x48GA</a>  |
|                                       | Subcomponente 2.<br>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) | Secretaría General<br>Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Estrategia de Participación.                      | 02/07/2019<br>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  | Pleno de Comisionados<br>Directores, Responsables de Oficina, Coordinadores                                 | 18/07/2019<br>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.  |
|                                       |  | 2.3  | Recibir y Responder preguntas formuladas por los ciudadanos sobre la rendición de cuentas   | Documento de respuestas  | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 18/08/2019<br>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".<br><a href="https://comisiondelaverdad.co/images/Respuestas_preg_rendcuentas_29082019.pdf">https://comisiondelaverdad.co/images/Respuestas_preg_rendcuentas_29082019.pdf</a>   |
|                                       | Subcomponente 3.<br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1  | Sensibilización en cultura de rendición de cuentas  | Registro de Sensibilización  | Secretaría General<br>Área de Talento Humano<br>área de Servicio a la Ciudadanía<br>Estrategia de Pedagogía | 8/30/2019                | 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.<br><a href="https://comisiondelaverdad.co/actualidad/noticias/seis-meses-de-consolidacion-para-la-busqueda-de-la-verdad-en-colombia">https://comisiondelaverdad.co/actualidad/noticias/seis-meses-de-consolidacion-para-la-busqueda-de-la-verdad-en-colombia</a>   |
|                                       | Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                   | 4.1  | Realizar seguimiento a la gestión de los encuentros de Rendición de Cuentas.  | Informe semestral de Rendición de Cuentas  | Oficina de Planeación de Proyectos  | 18/07/2019<br>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.   |
|                                       |  | 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  | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 26/07/2019<br>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 intercambio de visiones alrededor de lo que es la Comisión. |
| 4.2                                   |  | Evaluar el desarrollo del Componente de Rendición de cuentas | Informe de Evaluación   | Oficina de Control Interno   | 01/09/2019<br>30/01/2019  |                          | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019. |   |

| Componente  | Subcomponente/Procesos   | Actividades | Meta o producto   | Responsable  | Fecha Fin   | Estado de Cumplimiento   | Observaciones Oficina de Control Interno |  |
|---|--|-------------|---|--|---|--------------------------|--|--|
| Componente 4<br>Mecanismos de Atención al Ciudadano | Subcomponente 1.<br>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1         | Conformar el área de servicio a la ciudadanía.  | Área creada en el Manual de Funciones por dependencias.  | Secretaría General  | 9/4/2018                 | 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   | Secretaría General  | 7/17/2019                | 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.<br><br>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.<br>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.   | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 7/30/2019                | EN DESARROLLO                            | Se evidencia la elaboración del protocolo de Atención al Ciudadano y se encuentra pendiente de aprobación.   |
|   |  | 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   | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Prevención y Protección   | 7/30/2019                | EN DESARROLLO                            | 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.<br><br>Para el funcionamiento del canal se elaboraron los criterios para la atención de ciudadanos en la sede central de la Entidad y los formatos para registro de visitantes, estos documentos se encuentran pendientes de aprobación.                            |
|   |  | 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  | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Tecnologías de Información y Comunicación.  | 7/30/2019                | 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.  |
|   |  | 2.4         | Implementar el link de acceso de las PQRSD por página web   | Link en funcionamiento.  | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Tecnologías de Información y Comunicación.  | 7/30/2019                | EN DESARROLLO                            | Se evidencia la existencia del link de PQRSD: <a href="https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pqrsd">https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pqrsd</a><br><br>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 estadísticos y tiempos de espera y atención.  | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 30/09/2019<br>15/12/2019 |  |  |
|   | Subcomponente 3<br>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   | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Talento Humano<br>Área de Prevención y Protección<br>Coordinación de Estrategia de Pedagogía<br>Coordinación de Enfoque Sicosocial                | 7/30/2019                | EN DESARROLLO                            | Se realizaron dos jornadas de sensibilización los días 6,7 y 20 de junio de 2019 donde se capacitó 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.   |
|   |  | 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. | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Talento Humano<br>Coordinación de Estrategia de Pedagogía<br>Coordinación de Enfoque Psicosocial<br>Coordinación de ciclo de vida y discapacidad. | 8/30/2019                | 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.  | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Coordinación de Estrategia de Comunicación y Divulgación.<br>Coordinación de Estrategia de Pedagogía<br>Coordinación de Enfoque Sicosocial                | 7/31/2019                | SIN AVANCE                               | No se evidencia diseño de la estrategia.   |
|   |  | 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   | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Talento Humano  | 7/15/2019                | 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 Institucional de Capacitación 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.                         | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Talento Humano  | 12/15/2019               |  | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.   |
|   | Subcomponente 4.<br>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  | Área de Servicio a la Ciudadanía<br>Área de Gestión Documental  | 3/30/2019                | 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.   |
|   |  | 4.2         | Documentar y Publicar el procedimiento interno de gestión de las PQRSD  | Procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos actualizado   | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 7/31/2019                | EN DESARROLLO                            | Se evidencia procedimiento de atención a PQRSD, sin embargo, se encuentra en proceso de aprobación.  |
|   |  | 4.3         | Elaborar y Publicar carta de trato digno  | Carta Publicada  | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 7/31/2019                | SIN AVANCE                               | No se evidencia Carta de trato digno.  |

| Componente | Subcomponente/Procesos                           | Actividades   | Meta o producto                           | Responsable   | Fecha Fin  | Estado de Cumplimiento | Observaciones Oficina de Control Interno   |
|------------|--|---|---|---|------------|------------------------|--|
|            |  | 4.4 Definir y Divulgar política de Protección de datos Personales                       | Política de datos personales aprobada     | Área de Gestión Documental.<br>Área de Servicio a la Ciudadanía | 7/31/2019  | 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 | Área de Servicio a la Ciudadanía                                | 7/31/2019  | EN DESARROLLO          | Se evidencia un primer borrador del documento Caracterización de la Población Objetivo de la Comisión de la Verdad, el cual debe someterse a estudio, discusión y aprobación con la Estrategia de Participación y el Comité Administrativo y de Gestión. |
|            |  | 5.2 Diseñar e implementar la encuesta de satisfacción a usuarios                        | Informe de satisfacción de usuarios       | Área de Servicio a la Ciudadanía                                | 12/15/2019 |                        | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.   |

| Componente  | Subcomponente/Procesos   | Actividades   | Meta o producto   | Responsable   | Fecha Fin                | Estado de Cumplimiento  | Observaciones Oficina de Control Interno  |
|---|--|---|---|---|--------------------------|---|---|
| Componente 5<br>Transparencia y Acceso a la Información | Subcomponente 1.<br>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  | Oficina de Planeación y Proyectos<br>Área de Talento Humano<br>Área Financiera<br>Área de Tecnologías de Información y Comunicación<br>Oficina de Control Interno<br>Coordinación de estrategia de comunicaciones y divulgación<br>Oficina Jurídica y de Gestión Contractual                    | 12/15/2019               |   | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.  |
|   | Subcomponente 2.<br>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, a la información de mayor consulta.   | Preguntas Frecuentes del portal web actualizadas  | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 9/30/2019                |   | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.  |
|   | Subcomponente 3.<br>Instrumentos de Gestión de la Información  | 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.   | Área de Tecnologías de Información y Comunicación   | 10/31/2019               |   | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.  |
|   |  | 3.2 Definir protocolos para el manejo de políticas de acceso a la información   | Protocolos de acceso a la información   | Grupo de Acceso a la Información  | 8/30/2019                | EN DESARROLLO   | El protocolo de acceso a la información se encuentra en formulación.                                |
|   |  | 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   | Grupo de Acceso a la Información<br>Oficina Jurídica y de Gestión Contractual<br>Director de Investigación y Gestión del Conocimiento   | 12/15/2019               |   | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.  |
|   |  | 3.4 Definir el Esquema de publicación de información de la Comisión.  | Esquema de publicación de información de la Comisión definido   | Coordinación de estrategia de comunicaciones y divulgación  | 7/30/2019                | 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  | Coordinación de estrategia de comunicaciones y divulgación  | 12/15/2019               |   | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.  |
|   | 3.6 Presentar para aprobación las Tablas de Retención Documental Ante el Comité Administrativo y de Gestión. | Tablas de Retención documental aplicadas y socializadas   | Área de Gestión Documental  | 8/30/2019   | EN DESARROLLO            | El Área de Gestión documental informa que las tablas de retención documental fueron validadas con 14 dependencias de la Comisión y se encuentran en proceso para aprobación por parte del Comité Administrativo y de Gestión. |   |
|   | Subcomponente 4.<br>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. | Coordinación de estrategia de comunicaciones y divulgación<br>Área de Tecnologías de Información y Comunicación<br>Coordinación de Enfoque de ciclo de vida y discapacidad<br>Dirección de Étnica<br>Coordinación de Enfoque dimensión Cultural y Artística<br>Área de Servicio a la Ciudadanía | 10/31/2019               |   | Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.  |
|   | Subcomponente 5.<br>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  | Área de Servicio a la Ciudadanía  | 30/08/2019<br>30/11/2019 | CUMPLIDA  | Se evidencia informe PQRSD de enero a junio 2019 elaborado por el área de servicio a la ciudadanía. |
| Subcomponente 6.<br>Código de Integridad                | 6.1 Definir y publicar el Código de Integridad de la Entidad   | Código de Integridad de la Entidad publicado  | Área de Talento Humano  | 7/30/2019   | EN DESARROLLO            | Se elaboró una versión del Código de Integridad de la Comisión, la cual está pendiente de aprobación  |   |