

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 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 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 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 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.	
	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 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.	



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 Cumplimiento	Observaciones Oficina de Control Interno
1	Gestión Talento Humano	Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato/a o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de lograr certificaciones laborales con información que no corresponde a la realidad.	OPRUSION	Expedición de documentos certificados (salario, laborar y contractual) con información falsa	BAJA VEZ	MODER	ALTO	REDUCIR	Documentar las acciones y directrices para la expedición de certificaciones laborales continuas.	1.1. Proyectar documento de definición actualizado y directrices para el emisión de certificaciones laborales continuas en Comisión de la Verdad. 1.2. Solicitar aprobación y publicación. 1.3. Realizar diagnóstico y socialización de acciones para la emisión de certificaciones laborales a control de calidad.	1.1. 15/07/2019 1.2. 30/07/2019 1.3. 29/08/2019	1.2. 30/07/2019 1.3. 16/09/2019	1.1. Área de Talento Humano y Oficina Jurídica y de Gestión Contractual 1.2. Área de Talento Humano 1.3. Área de Talento Humano	1.1. Proyecto de Documento 1.2. Documento Aprobado y Publicado 1.3. Control, Ejecución, y pago al Sujeto.	Tercer Trimestre de 2019	Indicador de certificaciones laborales y contractuales (nº de casos en los que se identifica la expedición de una certificación falsa / # de certificaciones laborales emitidas según especifica en el parámetro) x 100	NO CUMPLIDO	Se realiza la validación en la etapa de la entidad y verifica la existencia del proceso de solicitud de las certificaciones de los trabajadores.  https://comverdad.comisiondeverdad.gov.ve/verdad/valida-contrato-laboral.aspx  En el enlace, está 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 a nombre propio o de terceros con el fin de lograr el cumplimiento técnico de un proceso de selección para adjudicar un contrato específico, teniendo la pluralidad de ofertas.	OPRUSION	Incumplir proceso mercantilista por personal o terceros involucrados en el favor personal de contratación (omisión o incumplimiento especificaciones técnicas que define alcance, garantías, suministro de información, proceso a seguir)	BAJA VEZ	CATASTRÓFICO	EXTREMO	REDUCIR	1. Fortalecer el conocimiento de los servidores (o contratistas de la Sede Nacional de Comisión, frente a las implantaciones parciales o institucionales generadas por el Desempeño Técnico de los procesos de selección.	1.1. Definir y aprobar procedimiento para el desarrollo de las etapas contractuales. 1.2. Definir Plan de capacitación a servidores contratistas. 1.3. Ejecutar plan de capacitación a servidores contratistas. 1.4. Realizar seguimiento al plan de capacitación a servidores (o contratistas).	1.1. 15/07/2019 1.2. 15/07/2019 1.3. 15/08/2019 1.4. 08/08/2019	1.1. 31/07/2019 1.2. 15/08/2019 1.3. 15/08/2019	1.1. Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, Oficina de Planificación y Gestión 1.2. Área de Planificación y Gestión Contractual. 1.3. Oficina Jurídica y de Gestión Contractual.	1.1. Documento Publicado 1.2. Plan de Capacitación 1.3. Acta y/o lista de Asistencia 1.4. Reporte de Seguimiento	Curso Bimestre de 2019	Porcentaje de selección contractuales en condiciones planificadas (nº de casos en los que se identifica incumplimiento técnico o omitido para Resumir a un oferente) / # de procesos contractuales desarrollados en el parámetro) x 100	NO CUMPLIDO	Las fechas establecidas para cumplir las actividades incidentes de la contratación, un embargo a evidenciar los avances efectuados en el desarrollo de los procesos y procedimientos de Oficina Asesora Jurídica y Contractual, que cuando se encuentran en ejecución.
3	Gestión Jurídica Contractual	Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato/a o beneficio a nombre propio o de terceros en ejecución de los funcionarios/asignados de supervisión de intervención	OPRUSION	Certificar actividades no realizadas en desarrollo del objeto contractual	BAJA VEZ	CATASTRÓFICO	EXTREMO	REDUCIR	1. Capacitación supervisoras sobre responsabilidades disciplinares, fiscal y penal en desarrollo de sus funciones/delegaciones	1.1. Definir Plan de capacitación a Supervisoras. 1.2. Ejecutar plan de capacitación a Supervisoras. 1.3. Realizar seguimiento al plan de capacitación a Supervisoras	1.1. 14/07/2019 1.2. 18/08/2019 1.3. 21/08/2019	1.1. 30/07/2019 1.2. 16/08/2019 1.3. 16/08/2019	1.1. 2. y 1.3 Oficina Jurídica y de Gestión Contractual. 1.2. Área y/o lista de Asistencia 1.3. Reporte de Seguimiento	Tercer Trimestre de 2019	Indicador Supervisoras (nº Casos Identificados relacionados con incumplimiento) / # de informes de supervisoras recibidos en el parámetro) x 100	NO CUMPLIDO	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 a nombre propio o de terceros con el fin de lograr el desarrollo de un proyecto de inversión tecnológica, dentro de la Estrategia de Inversión para el sector información de la Entidad.	Falta de control en el transporte y custodia de información física	CAJA SEGURA	MODERADO	ALTO	EXTREMO	REDUCIR	Actualización de las roles y perfiles en 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. 1.2. Definir roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestión Documental. 1.3. Asignar roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestión Documental.	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 los sistemas de información ERP y Gestión Documental.	Tercer Trimestre de 2019	Indicador de actualización de roles y perfiles de los sistemas de información ERP y Gestión Documental.	EN DESARROLLO	Se evidencian 256 los perfiles y roles asignados en el aplicativo ComVerdad.
									Aplicación base del filtrado de contenidos de riesgo de corrupción.	1. Finalizar la aplicación de las políticas de filtrado de contenidos de riesgo de corrupción (indicador de páginas de redes sociales, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, etc.) en el sitio web de la entidad. 1.2. Realizar seguimiento al plan de implementación de las políticas de filtrado de contenidos de riesgo de corrupción.	1.1. 13/07/2019	1.1. 30/07/2019	Área de Tecnología de Información y Comunicación	1.1. Reporte de aplicación de políticas de filtrado de contenidos de riesgo de corrupción.	Tercer Trimestre de 2019	Indicador de aplicación de políticas de filtrado de contenidos de riesgo de corrupción.	CUMPLIDO	Se evidencia que el área de TIC ha entregado la migración a los sistemas que se encuentran con el funcionamiento de información a Software para el control de información en los reportes de la Comisión, además se ha reportado el control de la Comisión y Reporte de partes ODS 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 específicas de cada unidad, teniendo en cuenta la información, seguridad de unidades con terceros, Ley 1712 de 2014 y la Ley 548 de 2012. 1.2. Identificar y evaluar las reglas de accesibilidad, accesibilidad y accesibilidad, accesibilidad y accesibilidad. 1.3. Elaborar las reglas de acceso a la información de acuerdo a la información de acceso a la información. 1.4. Formular solicitudes de información de acceso a la información. 1.5. Elaborar las reglas de procedimiento para la implementación de las acciones de accesibilidad de acceso a la información. 1.6. Ejecutar las acciones de accesibilidad de acceso a la información. 1.7. Ejecutar las acciones de accesibilidad de acceso a la información.	1.1. 15/07/2019 1.2. 15/07/2019 1.3. 15/07/2019 1.4. 15/07/2019 1.5. 15/07/2019 1.6. 15/07/2019 1.7. 15/07/2019	1.1. 15/08/2019 1.2. 15/08/2019 1.3. 15/08/2019 1.4. 15/08/2019 1.5. 15/08/2019 1.6. 15/08/2019 1.7. 15/08/2019	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 y 1.6 Oficina de Acceso a la Información. 1.7. Área de Tecnología de Información y Comunicación - TIC	1.1. Protocolos publicados 1.2. Reglas de accesibilidad de acceso a la información. 1.3. Reglas de accesibilidad de acceso a la información. 1.4. Oficina de Acceso a la Información. 1.5. Reglas de acceso a la información. 1.6. Acta Administrativo. 1.7. Plan de Capacitación y socialización de la información a los actores de asistencia.	Tercer Trimestre de 2019	Indicador de accesibilidad de acceso a la información.	ACTIVADO	Se evidencia que el área de TIC ha entregado la migración a los sistemas que se encuentran con el funcionamiento de información a Software para el control de información en los reportes de la Comisión, además se ha reportado el control de la Comisión y Reporte de partes ODS y unidades de CD en las acciones de control.
									Faltas de control y distribución inadecuada de la información por parte de colaboradores, proveedores y cooperantes.	1.1. Definir los diferentes protocolos necesarios para la implementación de los criterios de políticas de acceso a la información, según las necesidades específicas de cada unidad, teniendo en cuenta la información, seguridad de unidades con terceros, Ley 1712 de 2014 y la Ley 548 de 2012. 1.2. Identificar y evaluar las reglas de accesibilidad, accesibilidad y accesibilidad, accesibilidad y accesibilidad. 1.3. Elaborar las reglas de acceso a la información de acuerdo a la información de acceso a la información. 1.4. Formular solicitudes de información de acceso a la información. 1.5. Elaborar las reglas de procedimiento para la implementación de las acciones de accesibilidad de acceso a la información. 1.6. Ejecutar las acciones de accesibilidad de acceso a la información. 1.7. Ejecutar las acciones de accesibilidad de acceso a la información.	1.1. 15/07/2019 1.2. 15/07/2019 1.3. 15/07/2019 1.4. 15/07/2019 1.5. 15/07/2019 1.6. 15/07/2019 1.7. 15/07/2019	1.1. 15/08/2019 1.2. 15/08/2019 1.3. 15/08/2019 1.4. 15/08/2019 1.5. 15/08/2019 1.6. 15/08/2019 1.7. 15/08/2019	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 y 1.6 Oficina de Acceso a la Información. 1.7. Área de Tecnología de Información y Comunicación - TIC	1.1. Protocolos publicados 1.2. Reglas de accesibilidad de acceso a la información. 1.3. Reglas de accesibilidad de acceso a la información. 1.4. Oficina de Acceso a la Información. 1.5. Reglas de acceso a la información. 1.6. Acta Administrativo. 1.7. Plan de Capacitación y socialización de la información a los actores de asistencia.	Tercer Trimestre de 2019	Indicador de accesibilidad de acceso a la información.	ACTIVADO	Se evidencia que el área de TIC ha entregado la migración a los sistemas que se encuentran con el funcionamiento de información a Software para el control de información en los reportes de la Comisión, además se ha reportado el control de la Comisión y Reporte de partes ODS y unidades de CD en las acciones de control.

Componente	Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Fin	Estado de Cumplimiento	Observaciones Oficina de Control Interno	
Componente 3. Rendición de Cuentas	Subcomponente 1. 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 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 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> 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. 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 Área de Servicio a la Ciudadanía Estrategia de Participación.	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	Pleno de Comisionados Directores, Responsables de Oficina, Coordinadores	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.
		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 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". <a href="https://comisiondelaverdad.co/images/Respuestas_preg_rendcuentas_29082019.pdf">https://comisiondelaverdad.co/images/Respuestas_preg_rendcuentas_29082019.pdf</a>
	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	Secretaría General Área de Talento Humano área de Servicio a la Ciudadanía 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. <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 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 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 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 Mecanismos de Atención al Ciudadano	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.	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.  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.	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 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.  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 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 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>  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 15/12/2019		
	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	Área de Servicio a la Ciudadanía Área de Talento Humano Área de Prevención y Protección Coordinación de Estrategia de Pedagogía 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 Área de Talento Humano Coordinación de Estrategia de Pedagogía Coordinación de Enfoque Psicosocial 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 Coordinación de Estrategia de Comunicación y Divulgación. Coordinación de Estrategia de Pedagogía 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 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 Área de Talento Humano	12/15/2019		Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.
	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	Área de Servicio a la Ciudadanía 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. 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 Transparencia y Acceso a la Información	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	Oficina de Planeación y Proyectos Área de Talento Humano Área Financiera Área de Tecnologías de Información y Comunicación Oficina de Control Interno Coordinación de estrategia de comunicaciones y divulgación Oficina Jurídica y de Gestión Contractual	12/15/2019		Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.
	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, 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. 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 Oficina Jurídica y de Gestión Contractual 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. 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 Área de Tecnologías de Información y Comunicación Coordinación de Enfoque de ciclo de vida y discapacidad Dirección de Étnica Coordinación de Enfoque dimensión Cultural y Artística Área de Servicio a la Ciudadanía	10/31/2019		Actividad para desarrollar en el segundo semestre de 2019.
	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	Área de Servicio a la Ciudadanía	30/08/2019 30/11/2019	CUMPLIDA	Se evidencia informe PQRS 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	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	