

Computadores para Educar	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: A1-005-9	Version: 1
		Fecha: Septiembre/2017	Página 2 de 3

COMPONENTE: 3. RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Divulgación Interna	Comité Directivo	Rendición de Cuentas	1/01/2018	31/12/2018	1	1	100%	Direccionamiento Estratégico	Se realizó Asamblea General de Asociados el día 11 de abril de 2018, en el cual se presentó el respectivo informe de la gestión de Computadores para Educar.
	"La Brújula" Boletín periódico de rendición de cuentas y avance en cumplimiento del Plan de Acción	"La Brújula"	1/02/2018	1/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Planeación	"La Brújula" es publicada mensualmente en la Intranet de la entidad y en ella se difunde el cumplimiento y avance del Plan de Acción a los trabajadores de CPE. Auditoría Interna realiza verificación y se encuentra publicada
	Cartelera de eventos y noticias	Cartelera	1/02/2018	1/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los eventos y noticias relevantes en la entidad son publicados en la página web (http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias?page=0), al igual que en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/sala-de-prensa/)
Divulgación Externa	Informe anual de gestión a los asociados de CPE	Informe de Gestión	1/02/2018	28/02/2018	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de abril de 2018 fue presentado a los Asociados el Informe anual de gestión 2017, con cada una de las actividades realizadas durante la vigencia 2017
	Publicación resultados balance y estado de cuentas	Informe de Resultados	31/03/2018	31/03/2018	1	1	100%	Secretaría General	Una vez aprobados por la Asamblea los estados financieros correspondientes a la Vigencia 2017, fueron publicados en la página la web, auditoría interna verifica la publicación a diciembre de 2018.
	Publicación cifras de gestión de CPE en página web	Información cifras relevantes	1/02/2018	31/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	La información con las cifras de gestión de la entidad es publicada en la página web de la Entidad, cifras dadas por la Oficina Asesora de Planeación, su publicación se encuentran en el siguiente http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-
	Comunicados de Prensa	Comunicados de Prensa	1/02/2018	1/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los comunicados de prensa y noticias son publicados en la página web de la entidad (http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias?page=0), al igual que en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/sala-de-prensa/)
	Divulgación de hechos relevantes (medios digitales)	Publicación en medios digitales	1/02/2018	1/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mensualmente se publican las diferentes noticias relacionadas con Computadores Para Educar en los distintos medios como página web, así mismo en Facebook y Twitter.
	Informe al Congreso de la Republica	Informe	30/07/2018	30/08/2018	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de abril de 2018 se envió al MINTIC informe con la información acerca de la gestión de CPE con el fin de ser presentado al Congreso de la Republica.
Seguimiento y Control	Reportes de seguimiento en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MINTIC - ASPA	Reporte	1/02/2018	31/12/2018	44	44	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina Asesora de Planeación presenta oportunamente reportes semanales mediante el aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MINTIC - ASPA, en el cual se incluyen las actividades e indicadores de la Entidad.
	Registro y seguimiento a proyectos en Balance Scorecard	Reporte	1/02/2018	30/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Planeación	Los procesos de la entidad mensualmente reportan en el balance scorecard todas aquellas actividades realizadas para el cumplimiento de las actividades para cada uno de los temas:
	Realización de 3 encuestas de percepción	Encuestas	1/02/2018	31/12/2018	3	3	100%	Servicio al Cliente	a. Servicio primer nivel en el cual el grado de satisfacción dio como resultado 4,8, la escala utilizada corresponde a 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho. b. Atención de garantías en la cual el nivel de satisfacción fue del 4,6, la escala utilizada corresponde a 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho, c. Monitoreo y Evaluación en la cual se realizaron preguntas relacionada con el conocimiento de los usuarios hacia la entidad, en la cual su resultado correspondió a 4,6, utilizando una escala en donde 1 en nada de conocimiento y 5 es mucho conocimiento. d. Servicios en zona en la cual se realizó un cuestionario el cual fue respondido por 119 personas.

COMPONENTE: 4. SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
	Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios.	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	1/02/2018	31/12/2018	1	1	100%	Servicio al Cliente	Se realizó contrato que va desde el 1 de febrero de 2018, hasta el 31 de diciembre del 2018, con Conalcenter cuyo objeto es garantizar la disponibilidad del Contact Center con tecnología de punta, esta adquisición se realizó por medio del portal Colombia Compra Eficiente.
	Respuesta oportuna a P. Q. R.	Definir acuerdos de nivel de servicio internos entre los procesos de la entidad para responder las P. Q. R.	1/02/2018	31/12/2018	1	1	100%	Servicio al Cliente	Los Acuerdos de Nivel de Servicio se encuentran dentro del documento Procedimiento Atención a PQR (SAC-003-P), Version 05 cuya última actualización se dio en el mes de octubre de 2018, dichos acuerdos de nivel de servicio son los tiempos definidos para la atención de los requerimientos por parte de los procesos al interior de la entidad
	Disponibilidad de los canales de atención	Disponer de forma ininterrumpida de todos los canales como son las líneas gratuitas, el correo electrónico, el chat, cuenta de Skype, redes sociales, etc.	1/02/2018	31/12/2018	1	1	100%	Servicio al Cliente	La entidad cuenta con 3 líneas telefónicas 018000 gratuitas, redes sociales de la entidad, y página web que son supervisadas por el área de Comunicaciones. El chat y Skype son administrados por el centro de contacto bajo la supervisión de servicio al cliente y el CORREO info@cpe.gov.co bajo la responsabilidad del proceso de servicio al cliente. SOPORTE: LINEAS TELEFONICAS 018000919273, 919275 Y 949596. REDES SOCIALES: Facebook /Compuparaeducar y Twitter /Compuparaeducar y SKYPE: mat.cpe. El centro de contacto cuenta con el horario de atención de lunes a viernes de 7 am a 7 pm, y sábados de 8 am a 5 pm. SOPORTE: Procedimiento de atención a PQRs.

Vigencia:	2018
Fecha de Publicación:	Enero de 2019
Componente(s):	1, 2, 3, 4 y 5.
Objetivo	Disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos de riesgos negativos en la entidad a través de un proceso que implica su identificación, análisis, planificación de respuestas y control.

COMPONENTE: 1. RIESGOS DE CORRUPCION.

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha inicio	Fecha fin	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Política de Administración del Riesgo	Tener como base dentro de la definición de los riesgos las políticas del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y el Manual de riesgos definido por la entidad.	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	ene-18	ene-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En la elaboración del Mapa de Riesgos se incorporaron las políticas del MINTIC así como los Objetivos Estratégicos en el marco de la planeación estratégica.
	Incorporar dentro de la construcción del Mapa de Riesgos las políticas del MINTIC así como las Metas Crucialmente Importantes de Computadores para Educar,	Mapa de Riesgos	ene-18	ene-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En la elaboración del Mapa de Riesgos se incorporaron las políticas del MINTIC así como los Objetivos Estratégicos en el marco de la planeación estratégica.
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos	Riesgos por proceso	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En reuniones mensuales con los procesos de la Entidad, se trata el tema de riesgos en el caso de ser necesario agregar, modificar o eliminar algún riesgo dentro del desarrollo del Plan Estratégico.
	Realizar valoración de los riesgos	Riesgos valorados por proceso	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo a lo informado por el área, la valoración de los riesgos y oportunidades la realiza cada proceso (estado, impacto, prioridad), información y datos suministrados que sirven como insumo para la actualización de los mismos.
	Diseñar el Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos de Corrupción de CPE	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La actualización del Mapa de Riesgos se realizó en el mes de noviembre de 2018, dicha actualización fue divulgada vía correo electrónico.
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Propuesta de Mapa de Riesgos	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La última versión del Mapa de Riesgos se encuentra disponible en la página Web de la Entidad (http://www.computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Matriz%20de%20Riesgo%20y%20Oportunidades%20CPE%202018%20v8.pdf)
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa		ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente se realiza Comité MIPG en el cual participan el Comité Directivo, se presenta el Mapa de Riesgos y el respectivo comportamiento de los mismos.
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo		ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó actualización al Mapa de riesgos en el mes de noviembre.
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo	Mapa de Riesgo	ene-18	feb-18	2	2	100%	Oficina Asesora de Planeación	En la página web de CPE, en el ítem de documentos se encuentra publicado la matriz de Riesgos / (http://www.computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Matriz%20de%20Riesgo%20y%20Oportunidades%20CPE%202018%20v8.pdf)
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad	Informe mensual de Seguimiento (1)	sep-18	dic-18	4	4	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina Asesora de Planeación mensualmente por medio de los Informes de gestión presentados por los diferentes procesos de la Entidad realiza monitoreo a los riesgos, igualmente y con la misma periodicidad se presenta dentro del Comité MIPG con el fin de tomar las acciones inmediatas en caso de materializarse algún riesgo.
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	ene-18	may-18	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad con corte a abril de 2018, en reunión con cada proceso y revisando el cumplimiento de las actividades a desarrollar por parte de cada área. En la cual no se presentó la materialización de ningún riesgo.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	may-18	sep-18	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad con corte a agosto de 2018, en reunión con cada proceso y revisando el cumplimiento de las actividades a desarrollar por parte de cada área. Como fruto del seguimiento no se materializó ningún riesgo.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	sep-18	ene-19	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad con corte a diciembre de 2018, en reunión con cada proceso y revisando el cumplimiento de las actividades a desarrollar por parte de cada área. No se presentó la materialización de ningún riesgo.

COMPONENTE: 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha fin	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
COMPUTADORES PARA EDUCAR NO REALIZA TRAMITES ORIENTADOS A LA CIUDADANIA									

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-P	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	Página 3 de 3
Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios	Implementación de campañas a través del Contacto Center	1/01/2018	31/12/2018	12	12	100%	Servicio al Cliente	Las encuestas de percepción realizadas a los usuarios, se encaminaron en los siguientes temas: a. Servicio primer nivel en el cual el grado de satisfacción dio como resultado 4,8, la escala utilizada corresponde a 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho. b. Atención de garantías en la cual el nivel de satisfacción fue del 4,6, la escala utilizada corresponde a 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho. c. Monitoreo y Evaluación en la cual se realizaron preguntas relacionadas con el conocimiento de los usuarios hacia la entidad, en la cual su resultado correspondió a 4,6, utilizando una escala en donde 1 en nada de conocimiento y 5 es mucho conocimiento.
	Informe de PQR	Elaborar mensualmente un informe de PQR por proceso.	1/01/2018	31/12/2018	12	12	100%	Servicio al Cliente	Mensualmente el proceso de Servicio al Cliente emite un reporte de seguimiento a los casos de PQRs remitidos por medio del centro de contacto de CPE, en el cual se muestra los casos por proceso de la entidad y su cumplimiento.
	Seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	1/01/2018	31/12/2018	2	2	100%	Auditoría Interna - Gestión HSEQ	En el mes de septiembre y octubre se realizaron auditorías de calidad y interna al proceso de Servicio al Cliente. En cuanto a la auditoría realizada por el proceso HSEQ el resultado fue ninguna no conformidad al proceso y en cuanto a la realizada por Auditoría Interna, se presentaron observaciones correspondientes a ubicaciones en el inventario, dar de baja los inventarios inservibles y devolución de elementos dados en garantía.
	Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	1/01/2018	31/12/2018	12	12	100%	Servicio al Cliente	Mensualmente fueron realizadas encuestas de percepción a los usuarios de la entidad.
		Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	1/02/2018	31/12/2018	3	3	100%	Servicio al Cliente	temas: a. Servicio primer nivel en el cual el grado de satisfacción dio como resultado 4,8, la escala utilizada corresponde a 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho. b. Atención de garantías en la cual el nivel de satisfacción fue del 4,6, la escala utilizada corresponde a 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho. c. Monitoreo y Evaluación en la cual se realizaron preguntas relacionadas con el conocimiento de los usuarios hacia la entidad, en la cual su resultado correspondió a 4,6, utilizando una escala en donde 1 en nada de conocimiento y 5 es mucho conocimiento. d. Servicios en zona en la cual se realizó un cuestionario el cual fue respondido por 119 personas.

COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Subcomponente	Actividad	Producto			Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Lineamientos de transparencia activa	Publicación en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones	Un plan inicial y sus actualizaciones	31/01/2018	31/12/2018	2	2	100%	Oficina Asesora de Planeación	Este documento se encuentra en el portal www.colombiacompra.gov.co , (https://www.contratos.gov.co/consultas/consultarArchivosPAA2018.do)
	Publicación en la página Web de Computadores para Educar del plan de acción	Un plan inicial y sus actualizaciones	31/01/2018	31/12/2018	2	2	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan de Acción y sus respectivas actualizaciones se encuentran publicados en la página Web de la entidad. (http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe)
	Publicación de los resultados de gestión en la página Web de Computadores para Educar	Reporte Mensual	10/02/2018	30/12/2018	11	11	100%	Oficina Asesora de Planeación	Los resultados de la gestión de CPE se encuentran publicados en la página Web de la entidad a través del siguiente link: http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia
	Publicación procesos contractuales en el portal único de contratación.	Registro permanente	10/02/2018	30/12/2018	11	11	100%	Coordinación de Contratación.	Todas las actuaciones contractuales de la entidad son publicadas en el portal Único de Contratación (SECOP I, SECOP II), dando cumplimiento al Manual de Contratación de la Entidad (CT-001-M). LA oficina de Auditoría evidencio la publicación en el secop de los contratos revisados en el proceso de contratación
	Publicación informe de ejecución del plan de mejoramiento de Contraloría	Registro trimestral	10/02/2018	30/12/2018	2	2	100%	Oficina de Auditoría Interna	El plan de mejoramiento de Contraloría se encuentra cumplido al 100%. La rendición del cumplimiento del Plan a la Contraloría General de la República se realiza semestralmente dentro de los términos establecidos. En el mes de enero ya fue

Proyectado por:

Firma:

Nombre:

Cargo:

GERMAN ANDRES AVERDEBUENO

PROFESIONAL UNIVERSITARIO

OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

Revisado por:

Firma:

Nombre:

Cargo:

ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO

AUDITORIA INTERNA

OFICINA DE AUDITORIA INTERNA