

**COMPUTADORES PARA EDUCAR**

Código:  
A-004-F  
Fecha:  
Septiembre/2017

Versión:  
1

Vigencia:	2019
Fecha de Publicación:	Septiembre 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	Incorporar dentro de la administración de los riesgos de corrupción lo enunciado en los objetivos estratégicos y los lineamientos del Manual de riesgos y oportunidades	Manual de Riesgos y Oportunidades	1/02/2019	28/02/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Para la administración del riesgo de corrupción se tuvieron en cuenta los lineamientos del Minitic y el manual de riesgos y oportunidades de la entidad
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se actualiza el manual de riesgos y oportunidades cada vez que se modifique la estructura documental, algún lineamiento o política de índole nacional
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (Incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos	Riesgos por Proceso	1/02/2019	28/02/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Los riesgos por procesos se encuentran debidamente identificados e incluidos en la mapa de riesgos y oportunidades de la entidad
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó la valoración de los riesgos por procesos identificando su impacto y probabilidad
Consulta y Divulgación	Diseñar el Mapa de Riesgos y oportunidades de CPE	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	1/02/2019	28/02/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se diseño el mapa de riesgos y oportunidades de la entidad de acuerdo al Manual de riesgos y oportunidades
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se encuentra publicado en la página web de la entidad el mapa de riesgos y oportunidades de la entidad y sus actualizaciones cuando se requiera
Monitoreo y Revisión	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Propuesta de Mapa de Riesgos 2019	2/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se presentó y aprobó el mapa de riesgos y oportunidades por parte del Comité Directivo (MIPG)
					12	7	58%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Se encuentra publicado en la página web de la entidad el mapa de riesgos y oportunidades de la entidad
Seguimiento	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Informe mensual de Seguimiento por parte de los procesos	2/01/2019	30/04/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Se realizó la publicación del mapa de riesgos y oportunidades en la página web de la entidad
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Se ha realizado el monitoreo y revisión mensual del mapa de riesgos de la entidad en los comités MIPG
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/05/2019	30/08/2019	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se realizó seguimiento a los Riesgos de Corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre (mayo a agosto) de 2019.
					1	0	0%	Oficina de Auditoría Interna	Actividad programada fechas posterior a la revisión



Reportar actividades de dialogo realizadas con la ciudadanía (audiencia pública, espacios de interacción, dialogo público, consultas previas, talleres) en la página web de la entidad.	Canales de Comunicación	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Las actividades son relacionadas en la página Web de la entidad, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia, Ley 1712 de 2014, ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/transparencia">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/transparencia</a> ).
	Divulgación de hechos relevantes (medios digitales)	Noticias Destacadas	1/02/2019	31/12/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los comunicados y/o noticias destacadas acerca de la gestión de Computadores para Educar son publicados tanto en la página Web ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es</a> ), como en la Intranet ( <a href="http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/inicio">http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/inicio</a> ) de la entidad.
Informe al Congreso	Informe al Congreso	30/07/2019	30/08/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El informe al Congreso fue presentado en el mes de mayo de 2019.	
Reportes de seguimiento en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de Mintic - ASPA	Reportes a ASPA	1/02/2019	31/12/2019	12	8	67%	Oficina Asesora de Planeación	Se realiza el reporte mensual al aplicativo de seguimiento al plan de acción Mintic - ASPA	
Registro y seguimiento a proyectos en Balanced Scorecard	Reporte BSC	1/02/2019	31/12/2019	12	8	67%	Oficina Asesora de Planeación	Se realiza el reporte mensual de avance del plan de acción por cada uno de los procesos en el Balanced Scorecard	
Realización de 3 encuestas percepción	Encuestas de Percepción	1/02/2019	31/12/2019	3	2	67%	Servicio al Cliente	Se realiza una encuesta relacionada con la percepción en la atención del soporte de primer nivel.	

COMPONENTE: 4. SERVICIO AL CIUDADANO

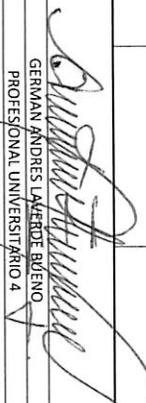
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	Contrato vigente en el cual se brinde el servicio del Contact Center	20/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Servicio al Cliente	Se cuenta con el operador CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, hasta el día 18 de diciembre de 2019, el cual es el encargado de garantizar el correcto y oportuno del centro de contacto en el cual se atienden las peticiones, quejas o reclamos.
Respuesta oportuna a PQR	Definir acuerdos de nivel de servicios internos entre los procesos de la entidad para responder las PQR	Procedimiento Atención de PQR's	20/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Servicio al Cliente	Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) para el tratamiento de las solicitudes radicadas en la entidad, se encuentran descritos en el Procedimiento Atención de PQRS (SC-003-P), cuya ultima actualización corresponde al mes de octubre de 2018.
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	Disponibilidad de Canales	20/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Servicio al Cliente Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	Los canales líneas gratuitas, el correo electrónico, el chat, cuenta de Skype, redes sociales, se encuentran disponibles para la recepción de cualquier solicitud a la entidad.
Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios	Implementación de campañas a través del Contact Center	Informe del Resultado de la Campaña Realizada	Permanente	Permanente	7	7	100%	Servicio al Cliente	A lo largo del año se han realizado campañas a través del Contact Center en los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña Confirmación de Reemplazos.</li> <li>• Campaña de Difusión Tercer Nivel y Retoma</li> <li>• Campañas Ordenes Pendientes por Despachar - Tradicional</li> <li>• Campaña Docentes formados Valle del Cauca.</li> <li>• Formación educativa.</li> <li>• Sostenibilidad Ambiental.</li> <li>• Servicio al cliente.</li> </ul>
Talento humano	Capacitar al personal que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada	Registro de Asistencia a las capacitaciones realizadas.	20/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Gestión de Talento Humano Servicio al Cliente	En el mes de abril se realizó una capacitación al personal del Contact Center en temas de Servicios en Zona y Garantías en Centro

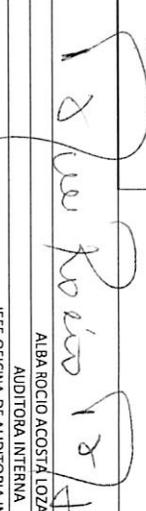
<b>Computadores para Educar</b>		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO							Código: A-005-F	Versión: 1
									Fecha: Septiembre 2017	
Reporte de PQR	Elaborar mensualmente un reporte de PQR por proceso	Reporte Mensual comportamiento de las PQR	2/01/2019	31/12/2019	12	8	67%	Servicio al Cliente	Mensualmente se realiza por parte de Servicio al Cliente Ranking en el cual se establece el cumplimiento por parte de los procesos en la atención de las solicitudes.	
Seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	Informes de Auditoría	2/01/2019	31/12/2019	2	2	100%	Auditoría Interna Gestión HSEQ	En el mes de marzo se realizó auditoría interna al proceso y en el mes de mayo fue realizada la auditoría por parte de Gestión HSEQ.	
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	Informe de la aplicación de la encuesta de satisfacción	2/01/2019	31/12/2019	12	8	67%	Servicio al Cliente	El operador realiza mensualmente una encuesta en la cual se busca determinar el grado de satisfacción acerca de la información entregada por el agente y la satisfacción en cuanto al proceso de gestión de la solicitud, dichas encuestas arrojaron un promedio superior a 4,0 sobre 5,0 en su calificación.	
	Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	Informe de la aplicación de la encuesta de percepción.	2/01/2019	31/12/2019	3	2	67%	Servicio al Cliente	Se realizó una encuesta relacionada con la percepción en la atención del soporte de primer nivel.	
	Recopilar información y generar informe de resultados.	Informe de Resultados	2/01/2019	31/12/2019	1	0	0%	Servicio al Cliente	Actividad en proceso de ejecución	

COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Publicación en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	Soporte publicación del Plan Anual de Adquisiciones	31/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó la publicación del plan anual de adquisiciones en el portal de contratación ( <a href="https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/index?currentLanguage=en&amp;Page=login&amp;Country=CO&amp;SkinName=CCE">https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/index?currentLanguage=en&amp;Page=login&amp;Country=CO&amp;SkinName=CCE</a> )
Publicación en la página web de Computadores para Educar, del plan de acción.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	Soporte publicación del Plan de Acción	31/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó la publicación del plan de acción en la página web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe</a> )
Publicación de los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar	Reporte Mensual	Soporte de la publicación en la Página WEB	10/02/2019	31/12/2019	12	7	58%	Oficina Asesora de Planeación	Se realiza la publicación mensual de los resultados de la gestión de la entidad en la página web de la entidad
Publicación procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Registro	Permanente	Permanente				Gestión de Contratación	Todas las actuaciones de los procesos contractuales son publicadas en el portal de contratación ( <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> )

Publicación Informe de ejecución del plan de mejoramiento de contratación	Registro Semestral	Soporte publicación del Plan de Mejoramiento	10/02/2019	30/12/2019	2	2	100%	Auditoria Interna	De conformidad con lo establecido en la Circular No. 05 de 11 de marzo de 2019, en la que se fijaron los lineamientos para el cumplimiento de las acciones generadas a partir de los planes de mejoramiento, así: "(...) la rendición de avances semestrales del plan de mejoramiento que presenten los sujetos de control fiscal, solamente deberá contener las acciones correctivas y preventivas que, a la fecha de corte de su presentación, aún no hayan subsanado las causas que generaron el hallazgo (...)". (Negritas fuera del texto). Y considerando que las acciones del plan de mejoramiento presentaban cumplimiento del 100% desde la presentación del informe de seguimiento de avance correspondiente al segundo semestre de 2017, es decir, no se encontraban acciones correctivas ni preventivas pendientes de ejecutar a 30 de junio de 2019, no se consideró procedente presentar Informe de Plan de Mejoramiento con corte a 30/06/2019. Se realizó cumplimiento de presentación de Informe Plan de mejoramiento a Contraloría correspondiente mas de nero y la de julio es Actividad en proceso de ejecución
Lineamientos de transparencia activa	Actualizar la página web de los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014		Permanente	Permanente				Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La página Web se encuentra de acuerdo a los Lineamientos de Gobierno en Línea (Directiva Presidencial No 02 de 2000).
Elaboración de instrumentos de gestión de la Información	Inventario de activos de la información.	Relación de Activos de la Información	1/02/2019	31/07/2019	1	1	100%	Subdirección de Tecnologías de la Información	La relación se encuentra disponible en la página Web de la entidad (www.computadorespareducar.gov.co/es/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informacion%publica).
Elaboración de instrumentos de gestión de la Información	Inventario de base de datos personales tratada en la entidad		1/06/2019	31/12/2019	1	0	0%	Subdirección de Tecnologías de la Información	Actividad en proceso de ejecución
Elaboración de instrumentos de gestión de la Información	Elaborar y divulgar "Manual para la publicación de contenidos en el Portal Web Institucional".	Manual para la Publicación de contenidos en el Portal WEB Institucional.	1/02/2019	31/07/2019	1	0	0%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se cuenta con el formato Solicitud Publicación en Página Web y/o Intranet (SIG-005-F), en el cual se realiza una descripción de la información a publicar en la página Web de la entidad, el Manual se encuentra en construcción por parte del proceso responsable.
Criterio diferencial de accesibilidad	Adequar los medios electrónicos utilizados para permitir accesibilidad a población en situación de discapacidad Evidencia de la adecuación de los medios electrónicos utilizados.	Medios electrónicos	1/03/2019	31/07/2019	1	0	0%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La contratación de operador de los medios electrónicos fue declarada desierta al no existir oferentes, para el cumplimiento de la adecuación de los medios electrónicos se adelantará la realización de un Convenio Interadministrativo con el Canal 13. Se evidenció el proceso realizado.

Proyectado por:  
Firma:   
Nombre: GERMAN ANDRES LAVIGNE BUENO  
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO 4  
AUDITORIA INTERNA

Revisado por:  
Firma:   
Nombre: ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO  
Cargo: JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA  
AUDITORIA INTERNA