

### COMPUTADORES PARA EDUCAR

Vigencia:	Septiembre a Diciembre de 2019.
Fecha de Publicación:	Enero 15 de 2020.
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	El mapa de riesgos y oportunidades por procesos fue actualizada a la versión No 14, en el mes de diciembre y se encuentra publicada en la página Web de la Entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> )
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	Las áreas de la entidad realizaron un proceso de análisis e identificación de los riesgos que se encuentran presentes en el desarrollo de las actividades propias. Los riesgos y oportunidades de la entidad se encuentran debidamente identificados e incluidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, el cual se encuentra disponible en la página web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> ) en su versión 14.
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La oficina de Auditoría Interna realizó la valoración de los riesgos por procesos durante el mes de febrero, en la cual se identifica su impacto y probabilidad
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se diseño el mapa de riesgos y oportunidades por procesos de la entidad teniendo en cuenta los descrito en el Manual de Riesgos y Oportunidades (DE-001-M). Se consolidaron los riesgos y oportunidades identificados en el Mapa de Riesgos por Procesos de la entidad, el cual se encuentra cargado en la página Web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> ).
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Propuesta de Mapa de Riesgos 2019	1/02/2019	28/02/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se encuentra publicado en la página web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> ), el mapa de riesgos y oportunidades de los procesos de la entidad y sus actualizaciones cuando se requiera
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se presentó y aprobó el mapa de riesgos y oportunidades por procesos por parte del Comité Directivo (MIPG).
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La actualización correspondiente a la versión No 14, fue realizada en el mes de diciembre y se encuentra publicada en la página Web de la Entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> )
Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web por el Comité Directivo.	Mapa de Riesgos definitivo.	1/02/2019	28/02/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó la publicación del mapa de riesgos y oportunidades por procesos en su versión 14, en la página web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/biblioteca/documentos/">www.computadoresparaeducar.gov.co/biblioteca/documentos/</a> ).
					1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	

<b>Computadores para Educar</b>		<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>										Versión: 1
		Código: A-005-F										Fecha: Septiembre 2017
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Informe mensual de Seguimiento por parte de los procesos	2/01/2019	31/12/2019	12	12	100%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.				Se realizó el monitoreo y revisión mensual del mapa de riesgos por procesos de la entidad en reuniones mensuales de seguimiento a los planes de acción con las diferentes áreas, adicionalmente en los comités MIPG se realiza seguimiento a los riesgos y oportunidades de los procesos que presenten situaciones especiales y que requieran atención constante.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	2/01/2019	30/04/2019	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna				Se realizó seguimiento a los Riesgos de Corrupción correspondiente al primer cuatrimestre (enero a abril) de 2019.
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo 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.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	31/09/2019	31/12/2019	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna				Se realizó seguimiento a los Riesgos de Corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre (septiembre a diciembre) de 2019.

**COMPONENTE 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.**

Subcomponente

Por medio de comunicado enviado (Rad. 20192100003801), al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Rad. 191032174), en el cual expresa que el programa Computadores para Educar no se identifican normas, procesos o trámites que ameriten el propósito de La Directiva No 07/19, cuyo asunto corresponde a "FACULTADES EXTRAORDINARIAS PARA SIMPLIFICAR, SUPRIMIR O REFORMAR TRAMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INNECESARIOS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA"

**COMPONENTE 3. RENDICION DE CUENTAS**

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Generar datos y contenidos sobre la gestión que permitan mostrar resultados (publicaciones, informes de gestión, participación); en caso de ser necesario, publicar en página web	Informe de Gestión	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Las noticias, informes con contenido acerca de la gestión de Computadores para Educar fueron publicados 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/es/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica</a> ). Adicionalmente en la página Web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> ) se encuentra publicado un resumen acerca de la gestión de la entidad a lo largo del año 2019.
	Comité directivo	Realización Comité Directivo	2/01/2019	31/12/2019	12	12	100%	Direccionamiento Estratégico	Mensualmente se realizó Comité Primario Directivo en el cual se trataron los temas de la gestión y seguimiento a las actividades de la entidad.
Divulgación Interna	"La Brújula" Boletín periódico de Rendición de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Boletín "La Brújula"	2/01/2019	31/12/2019	12	12	100%	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente fue actualizada La Brújula en la cual se detalla el avance en cuanto al cumplimiento del plan de acción, esta se encuentra publicada en la intranet de la entidad ( <a href="http://apps.cpe.gov.co/brujula/">http://apps.cpe.gov.co/brujula/</a> ).
	Cartelera de eventos y noticias (publicación en intranet)	Noticias Destacadas	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Las noticias destacadas acerca de la gestión de Computadores para Educar fueron publicadas 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 anual de gestión a los asociados de CPE.	Informe Gestión Computadores para Educar	1/02/2019	28/02/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se presentó informe anual de gestión 2018, a los asociados de Computadores para Educar el día 29 de abril de 2019.
	Publicación estados financieros comparativo	Estados Financieros	31/03/2020	31/03/2020	1	1	100%	Secretaría General	Los estados financieros de la vigencia 2018 fueron publicados en febrero de 2019, una vez se disponga de los estados financieros vigencia 2019 se efectuará su publicación.
	Publicación cifras de gestión de CPE en página web de Computadores para Educar	Informes de Gestión	1/02/2019	31/12/2019	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Fueron publicadas en la página Web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> ), las cifras de la gestión de la entidad a lo largo del año 2019.

Divulgación Externa	Comunicados de prensa	Comunicados y/o Noticias	1/02/2019	31/12/2019	1	1	100%	Fecha Septiembre 2017		Observaciones
								Código: A-005-F	Versión: 1	
Establecer Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participación en eventos	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los comunicados y/o noticias destacadas acerca de la gestión de Computadores para Educar fueron 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.	
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	Se encuentran disponibles los canales de comunicación que permiten a la ciudadanía interactuar con CPE, tales como Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Canal de Youtube, LinkedIn)	
Informe al Congreso	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 Minc-TIC - ASPA	Reportes a ASPA	Reportes a ASPA	1/02/2019	31/12/2019	12	12	100%	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente se realizó el reporte en el Aplicativo de seguimiento al plan de acción Minc-ASPA	
Seguimiento y Control	Realización de 3 encuestas percepción	Encuestas de Percepción.	1/02/2019	31/12/2019	3	3	100%	Servicio al Cliente	Se realizó encuesta durante el mes de diciembre relacionada con la percepción en la atención del soporte de tercer 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	2/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Servicio al Cliente	Se cuenta con el operador CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, hasta el día 29 de febrero de 2020, quien 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	Establecer parametros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel.	Procedimiento Atención de PQR's	2/01/2019	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) Versión 06, cuya última actualización fue realizada en el mes de agosto de 2019.
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	2/01/2019	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 por parte de la ciudadanía a la entidad.

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO										Código: A004-F		Versión: 1	
												Fecha: Septiembre 2017			
Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios	Implementación de campañas a través del Contact Center	Permanente	Permanente	17	17	100%	Servicio al Cliente	<p>A lo largo del año se realizaron campañas a través del Contact Center en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Campaña Confirmación de Reemplazos.</li> <li>* Campaña de Difusión Tercer Nivel y Retoma</li> <li>* Campañas Órdenes 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> <li>* Campaña Apoyo Evento Educa Digital Cauca.</li> <li>* Campaña Asignación de Servicios en Zona.</li> <li>* Campaña de percepción Soporte de Segundo Nivel.</li> <li>* Campaña Encuesta Satisfacción de Retoma Septiembre 2019.</li> <li>* Campaña de Retoma Fase 2</li> <li>* Campaña Confirmación Docentes Educa Digitas Nacional.</li> <li>* Campaña de Percepción Tercer Nivel Segundo Semestre.</li> <li>* Campaña Encuesta Satisfacción de Octubre 2019.</li> <li>* Campaña Inauguración Laboratorio RICOH en Sogamoso.</li> <li>* Campaña Encuesta de Satisfacción de Noviembre.</li> </ul>							
Capacitación del Talento humano	Capacitar al personal que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada	2/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Gestión de Talento Humano	En el mes de abril se realizó capacitación al personal del Contact Tener en temas de Servicios en Zona y Garantías en Centro							
Reporte de PQR	Elaborar mensualmente un reporte de PQR por proceso	2/01/2019	31/12/2019	12	12	100%	Servicio al Cliente	Mensualmente se realiza por parte del área de Servicio al Cliente Ranking en el cual se establece el cumplimiento por parte de los procesos en la atención de las solicitudes.							
Hacer seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	2/01/2019	31/12/2019	2	2	100%	Auditoría Interna	Durante el mes de marzo la oficina de auditoría interna realizo auditori al proceso de ervicio al Cliente y en el mes de mayo fue realizada la auditoria por parte de Gestión HSEQ.							
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	2/01/2019	31/12/2019	12	12	100%	Servicio al Cliente	Mensualmente el operador realiza encuesta en la cual se busca determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios acerca de la información entregada por el agente y la satisfacción en el tramite de la solicitud, la calificación del grado de satisfacción de nuestros clientes en el preiodo de septiembre a diciembre arrojó una calificación de 4,1 sobre 5.							
	Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	2/01/2019	31/12/2019	3	3	100%	Servicio al Cliente	Se realizo encuesta durante el mes de diciembre relacionada con la percepción en la atención del soporte de tercer nivel.							
	Recopilar información y generar informe de resultados.	2/01/2019	31/12/2019	1	0	0%	Servicio al Cliente	Teniendo en cuenta que el informe debe contener la gestión realizada durante la vigencia 2019, dicho informe será presentado en los primeros meses del año 2020, a fecha de realización del presente seguimiento se encuentra en proceso de ejecución.							

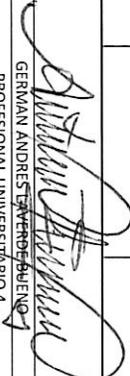
COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

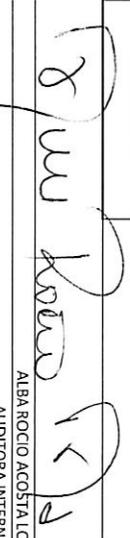
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Publicar en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	Soporte publicación del Plan Anual de 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> )

# Computadores para Educar

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	Soporte publicación del Plan de Acción	31/01/2019	31/12/2019	1	1	100%	Código: A026F		Valor: 1
								Fecha: 31/12/2019		
Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte Mensual	Soporte de la publicación en la Pagina WEB	10/02/2019	31/12/2019	12	12	100%	Oficina Asesora de Planeación	Los resultados de la gestión de CPE son publicados 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> )	
Publicar procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Registro	Permanente	Permanente	Permanente	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> ), en el cual se incluyen las plataformas SECOP I, II y tienda Virtual del Estado Colombiano.	
Lineamientos de transparencia activa	Actualizar la página web de la entidad de acuerdo a los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014	Relación de Activos de la Información	Permanente	Permanente	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La página Web se encuentra de acuerdo a los Lineamientos de Gobierno en Línea y la Ley 1712 de 2014	
Elaboración de instrumentos de gestión de la Información	Inventario de activos de la información. Elaborar y divulgar "Formato para la publicación de contenidos en el portal Web Institucional y/o Intranet"	Formato para la publicación de contenidos en el portal Web Institucional y/o Intranet	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 ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informacion%20publica">www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informacion%20publica</a> ).	
Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar 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	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	Al sitio Web de la entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> ), se realizó un test (Web Accessibility Checker), bajo el estándar WCAG 2.0, la página Web de la Entidad registro un nivel de aprobación AA, lo que significa que se encuentra en la implementación de niveles de accesibilidad para la población con discapacidad.	

Proyectado por:  
 Firma:   
 Nombre: GERMAIN ANDRÉS VENZOBURO  
 Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO 4  
 AUDITORIA INTERNA.

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