

COMPUTADORES PARA EDUCAR

Vigencia:	Enero a abril 2020
Fecha de Publicación:	Mayo 28 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. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha inicio	Fecha fin	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Política de Administración del Riesgo	Actualizar el Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad	Manual de Riesgos y Oportunidades	1/03/2020	31/03/2020	1	0,95	95%	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina asesora de Planeación se encuentra actualizando el manual de acuerdo a la guía la Función Pública, se estima la actualización de la metodología el 31 de mayo, dado que se retrasó por la coyuntura de la emergencia sanitaria del COVID19.
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos	Riesgos por Proceso	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El mapa de riesgos se publicó en el mes de Enero 2020 en la pagina web de la entidad https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe
	Realizar valoración de los riesgos	Riesgos Valorados por Proceso	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La valoración del Mapa de Riesgos se realizó por parte de la Oficina de Auditoria Interna, con corte al 30/04/2020.
	Diseñar el Mapa de Riesgos y oportunidades de CPE	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El mapa de riesgos se publicó en el mes de Enero 2020 en la pagina web de la entidad https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Propuesta de Mapa de Riesgos 2020	1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	Estos procesos se encuentran en ejecución dentro de los terminos establecidos
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa		1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	Estos procesos se encuentran en ejecución dentro de los terminos establecidos
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web por el Comité Directivo.		1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	Estos procesos se encuentran en ejecución dentro de los terminos establecidos
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Mapa de Riesgos definitivo.	1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	Estos procesos se encuentran en ejecución dentro de los terminos establecidos

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								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	2/01/2020	31/12/2020	12	4	33%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	En las reuniones del Comité MIPG se realizan Informes de seguimiento a riesgos, igualmente se realiza seguimiento durante las reuniones mensuales de gestión con las áreas.
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	2/01/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	La oficina de auditoría interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31/04/2020.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/05/2020	30/08/2020	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Esta acción se encuentra en ejecución dentro de los términos establecidos
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	31/09/2020	31/12/2020	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Esta acción se encuentra en ejecución dentro de los términos establecidos
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 Si se realiza la publicación de videos, es necesario considerar la identificación de lenguaje de señas	Reporte de noticias y comunicados sobre la gestión de la entidad en la Web.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los datos resultados de la Gestión han sido publicados en la Pagina web de la entidad, al igual que las noticias relacionadas. Publicación de noticias en la página web https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias Publicación de noticias de CPE en los medios https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/cpe-en-los-medios
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y enviar "La Brújula" Boletín Periódico de Rendición de cuentas y avance en cumplimiento del Plan de acción.	Publicación datos abiertos en Intranet.	2/01/2020	30/11/2020	11	4	36%	Oficina Asesora de Planeación	El reporte "La Brújula" se encuentra publicada en la intranet, con la información actualizada a 30 de abril de 2020.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Cartelera de eventos y noticias	Publicación en Intranet	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	En la intranet se realiza la publicación de eventos y noticias http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/sala-de-prensa/ Publicaciones en medios
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar comité Directivo	Listas de asistencia	2/01/2020	30/11/2020	11	4	36%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizaron los comités directivos de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar informe de gestión al Congreso de la República	Informe de Gestión al Congreso de la República	1/11/2020	30/11/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar estados financieros comparativos 2019-2020	Publicación	1/04/2020	30/04/2020	1	-	-	Secretaría General	Según lo informado por el área Administrativa y Financiera, de acuerdo con la Resolución 079 del 30 de marzo de 2020, expedido por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación, la presentación Estados Financieros tiene plazo de publicación hasta el 29 de junio.

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reportar actividades de dialogo realizadas con la ciudadanía (audiencia pública, espacios de interacción, diálogo público, consultas previas, talleres) en la página web de la entidad.	Publicación de actividades de diálogo realizadas con la ciudadanía.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	En la página web de la entidad, se ha publicado un formulario para que la ciudadanía deje sus ideas o aportes http://computadoresparaeducar.gov.co/Ideascpe/mainAdd.php También se realiza la publicación de noticias y eventos de participación con la ciudadanía https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Comunicados de prensa	Publicación de Comunicados	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicación de noticias en la página web https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar jornada interna de rendición de cuentas	Jornada interna	1/11/2020	30/11/2020	1	-	-	Talento Humano, Oficina asesora de comunicaciones y OAP.	En ejecución. Esta actividad esta programada para dar cumplimiento hasta noviembre 2020.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar al personal de CPE en temas relacionados con: Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, Transparencia y acceso a la Información, participación ciudadana, control social, servicio al ciudadano. código de integridad. archivo	Una capacitación realizada	1/11/2020	30/11/2020	1	-	-	Oficina de Talento Humano	En ejecución. Esta actividad esta programada para dar cumplimiento hasta noviembre 2020.
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar evaluación a través de encuestas	Tres encuestas de percepción	1/02/2019	30/11/2020	3	-	-	Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad esta programada para dar cumplimiento hasta noviembre 2020.
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar reportes en aplicativo de Seguimiento al Plan de acción de MINTIC-ASPA	Reportes de seguimiento Plan de acción de MINTIC-ASPA	1/02/2019	30/11/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad esta programada para dar cumplimiento hasta noviembre 2020.
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Publicar cifras de gestión de CPE	Publicación en página WEB de Computadores para Educar	1/02/2019	30/11/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Comunicaciones	En ejecución. Esta actividad esta programada para dar cumplimiento hasta noviembre 2020.
COMPONENTE: 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Gestión y Seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios	Garantizar la disponibilidad permanente del Contac Center	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Servicio al Cliente	Para garantizar la disponibilidad permanente del centro de contacto y atención de los canales de atención, se prorrogó la orden de compra No. 35554 del centro de contacto, la cual estuvo vigente hasta el 29 de febrero de 2020, y se realizó la adjudicación de la nueva orden de compra No. 45047 con Conalcenter para operar a partir del 1 de marzo de 2020 hasta el 20 de noviembre de 2020.

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Respuesta oportuna de PQRSDF	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel	2/01/2019	30/11/2020	11	4	36%	Servicio al Cliente	<p>En el mes de febrero se realizaron capacitaciones a los agentes del centro de contacto para actualizar información, manuales y guías que les permitirá brindar adecuadamente el soporte de primer nivel, sobre Servicio al Cliente, Logística y Formación.</p> <p>En marzo se realizó capacitación a los agentes del centro de contacto para actualizar información acerca del proceso de Sostenibilidad Ambiental.</p> <p>El centro de contacto dispone de material (guías y manuales) para brindar soporte de primer nivel: https://compueducar-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/dmontero_cpe_gov_co/Erh5CFBk4dFoPdYXmOahgBZHmj4pTT9_XnMLOrqTd9zA?e=ngJfcE</p>
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Disponibilidad de 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.	2/01/2019	30/11/2020	11	4	36%	Servicio al Cliente, Comunicaciones, Subdirección T.I.	<p>Para garantizar la disponibilidad permanente del centro de contacto y atención de los canales de atención, se prorrogó la orden de compra No. 35554 del centro de contacto, la cual estuvo vigente hasta el 29 de febrero de 2020, y se realizó la adjudicación de la nueva orden de compra No. 45047 con Conalcenter para operar a partir del 1 de marzo de 2020 hasta el 20 de noviembre de 2020. Contáctanos https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/node/690</p> <p>Se cuenta con licencia de sitio seguro del dominio cpe.gov.co y se realiza el monitoreo constante de los ANLS de los proveedores de correo, chat, y demás canales. https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?l</p>
Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar capacitaciones al interior de la entidad	Realizar una capacitación al interior de la entidad sobre la recepción y tiempos de respuesta de PQRSDF y protocolos de servicio y servicio al ciudadano	2/01/2019	30/11/2020	1	-	-	Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.
Talento Humano	Capacitaciones de Talento Humano	Capacitar al personal de CPE que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada.	2/01/2019	30/11/2020	1	-	-	Talento Humano	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.
Normativo procedimental	Reporte de PQRSDF	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF (Mensualmente)	2/01/2019	31/12/2020	12	4	33%	Servicio al Cliente y Oficina asesora de comunicaciones	<p>De enero a abril se ha realizado el reporte de PQRSDF y Comunicaciones ha realizado la publicación de dicho reporte en la página Web de CPE.</p> <p>En la pagina ya se encuentra publicado el del mes de abril que contiene la información de cada mes:</p> <p>https://www.computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe_PQR_2020_4.pdf</p> <p>https://www.computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe_PQR_2020_3.pdf</p> <p>Febrero https://www.computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe%20PQR%202020-2.pdf</p> <p>https://www.computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/INFORME_PQRS_ENERO_2020.pdf</p>
Normativo procedimental	Hacer seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoria interna y una auditoria de calidad al proceso de Servicio al Cliente	2/01/2019	30/11/2020	2	-	-	Auditoria Interna Gestión HSEQ	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	2/01/2019	30/11/2020	11	4	36%	Servicio al Cliente	<p>En enero: A través del centro de contacto se realizó una encuesta de satisfacción del servicio, donde se obtuvieron 69 transferencias completas. El promedio de la encuesta en general fue de 4,3 de 5 (86%).</p> <p>En febrero: A través del centro de contacto se realizó una encuesta de satisfacción del servicio, donde se realizaron 102 encuestas de satisfacción al cliente vía telefónica con una calificación promedio de 4,7 dando como resultado un 94% del indicador.</p> <p>En marzo: A través del centro de contacto se realizó una encuesta de satisfacción del servicio, donde se realizaron 99 encuestas de satisfacción al cliente vía telefónica con una calificación promedio de 4,5 dando como resultado un 90% del indicador.</p> <p>En abril: A través del centro de contacto se realizó una encuesta de satisfacción del servicio, donde se realizaron 172 encuestas de satisfacción al cliente vía telefónica con una calificación promedio de 4,4 dando como resultado un 88% del indicador.</p>
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	2/01/2019	30/11/2020	3	-	-	Monitoreo y Evaluación, Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Recopilar información y generar informe de resultados	2/01/2019	30/11/2020	1	-	-	Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.

COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Monitoreo del Acceso a la información pública	Actualizar permanente los canales de información de la entidad con el fin de garantizar el acceso a la información pública	Formatos de publicación de información, en el módulo de acceso y transparencia alojado en	Permanente	Permanente	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la	Se actualizó el Módulo de transparencia https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion/C3%B3n-p%C3%BAblica
Lineamientos de transparencia activa	Publicar en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2020	31/12/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan Anual de Adquisiciones se encuentra publicado en el SECOP, en el siguiente link https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=68367
Lineamientos de transparencia activa	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2020	31/12/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan de Acción de la entidad se encuentra publicado en la pagina web, en el siguiente enlace https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe
Lineamientos de transparencia activa	Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte Mensual	10/02/2020	31/12/2020	12	4	33%	Oficina Asesora de Planeación	Se actualiza la información de avance de la gestión de la entidad, gerencia de proyectos y en la Brújula, al corte 30/04/2020, en el siguiente link http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-proyectos
Lineamientos de transparencia activa	Publicar procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Gestión de Contratación	Todos los procesos adelantados por la entidad son publicados en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP. A partir de enero de 2020 todos los procesos son publicados en SECOP II y en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, según corresponda.

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Lineamientos de transparencia activa	Actualizar la página web de la entidad de acuerdo a los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014	Registro permanente	Permanente	Permanente	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Módulo de transparencia https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-p%C3%BAblica
Lineamientos de transparencia activa	Responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración	Responder el 100% de los requerimientos	Permanente	Permanente	1	1	100%	Servicio al Cliente, Procesos	En enero se registraron 41 casos de PQRSDF relacionados con la entrega de documentos o de solicitud de información, de los cuales, 32 fueron atendidos y 9 quedaron pendientes de respuesta. Con corte a febrero se han registrado 86 casos de PQRSDF relacionados con la entrega de documentos o de solicitud de información, de los cuales, 82 fueron atendidos y 4 quedaron pendientes de respuesta. Con corte a marzo se han registrado 146 casos de PQRSDF relacionados con la entrega de documentos o de solicitud de información, de los cuales, 137 fueron atendidos y 9 quedaron pendientes de respuesta. Con corte a abril se han registrado 613 casos de PQRSDF relacionados con la entrega de documentos o de solicitud de información, de los cuales, 603 fueron atendidos y 10 quedaron pendientes de respuesta.
Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información	Actualizar y publicar la matriz de activos de información	Publicación de Matriz de activos de información	31/01/2020	31/12/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad hasta programada hasta noviembre 2020.
Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos utilizados para permitir accesibilidad a población en situación de discapacidad	Diseñar e implementar un portal web de la entidad que garantice accesibilidad y usabilidad para la población en situación de discapacidad	1/03/2020	31/11/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	En ejecución. Se realizó el levantamiento de requisitos del nuevo portal Institucional, se adelanta el proceso de contratación para el diseño e implementación del Portal web de acuerdo a los Estándares de usabilidad y accesibilidad web [lineamientos Gobierno Digital, Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854].

Proyectado por:



Firma: _____
 Nombre: IAN ESTEBAN CASTELLANOS CALDERÓN
 Cargo: TÉCNICO AUDITOR

AUDITORIA INTERNA

Revisado por:



Firma: _____
 Nombre: ALBA ROCÍO ACOSTA LOZANO
 Cargo: AUDITORA INTERNA

JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA