	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: AI-005-F	Versión: 1
		Fecha: Septiembre/2017	


COMPUTADORES PARA EDUCAR


Vigencia:	Enero a Abril de 2021
Fecha de Publicación:	Mayo 14 de 2021
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 actualizado	2/01/2021	1/02/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de febrero fue actualizado en Manual de Riesgos y Oportunidades (DE-001-M, V04).
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riegos.	Riesgos por proceso	2/01/2021	31/03/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se cuenta con el Mapa de Riesgos (DE-002-Mp, Versión 15), en el cual se identifican los riesgos y oportunidades de la entidad por proceso. Se encuentra disponible en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/3/documentos-cpe/?genPagDocs=46).
	Realizar la valoración de los riesgo	Riesgos valorados por proceso			1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La valoración del Mapa de Riesgos y Oportunidades (Versión 15), fue realizada por la Oficina de Auditoría Interna a corte 31 de abril de 2020, la valoración correspondiente al año 2021, se tiene programada su realización durante el mes de mayo de 2021.
	Diseñar el Mapa de Riesgos y Oportunidades del proceso.	Mapa de Riesgos de CPE.			1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La entidad cuenta con el Mapa de Riesgos y Oportunidades de la entidad (DE-002-Mp, Versión 15), el cual fue actualizado en el mes de enero de 2020, publicado en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/3/documentos-cpe/?genPagDocs=46).
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa la Mapa de Riesgos .	Propuesta de Mapa de Riesgos 2021	2/01/2021	31/05/2021	1		0%	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa.				1		0%	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo.				1		0%	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.				1		0%	Oficina Asesora de Planeación	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de la entidad	Informe mensual de gestión por parte de los procesos	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Mensualmente la Oficina Asesora de Planeación junto a los demás procesos de la entidad, realiza seguimiento a los riesgos y oportunidades con el fin de verificar las acciones tomadas para evitar la materialización así como, acciones que se toman en caso de su materialización
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	2/01/2021	31/4/2021	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	La Oficina de Auditoría Interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 31 de abril de 2021
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/05/2021	31/08/2021	1		0%	Oficina de Auditoría Interna	Esta actividad se realizará durante los diez (10) primeros días del mes de septiembre de 2021.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/09/2021	31/12/2021	1		0%	Oficina de Auditoría Interna	Esta actividad se realizará durante los diez (10) primeros días del mes de enero de 2022.

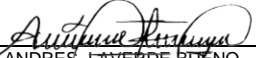
		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					Código: AI-005-F	Versión: 1	
							Fecha: Septiembre/2017		
COMPONENTE: 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.									
Subcomponente									
Por medio de comunicado enviado (Rad. 20192100003801), al Ministerio de Tecnologías de la Información y 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 contenidos relacionados con la gestión de la entidad, pueden ser consultados y se encuentran disponibles dentro de la página Web en los siguientes enlaces: Publicación de noticias en la página web http://computadoresparaeducar.gov.co/ y http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3 Publicación de noticias de CPE en los medios http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=9
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.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Planeación	La información que se encuentra en "La Brújula", se encuentra consolidada a corte 31 de marzo de 2021 y disponible en la Intranet de la entidad (apps.cpe.gov.co/brujula/#).
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Cartelera de eventos y noticias	Publicación en Intranet	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los eventos y noticias son publicados en la Intranet de la entidad (http://intranet.cpe.gov.co/#undefined).
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar Grupo primarios de directivos.	Grabación	2/01/2021	31/12/2021	12	4	33%	Oficina Asesora de Planeación	Durante la vigencia de enero a abril de 2021, se realizaron los grupos primarios de Directivos que consolidan las actividades de seguimiento a los Planes de la entidad.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar informe de gestión al Congreso de la República	Informe de Gestión al Congreso de la República	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Oficina Asesora de Planeación	Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar estados financieros comparativos 2020-2021.	Publicación	1/04/2021	30/04/2021	1	1	100%	Secretaria General	Se encuentran publicados en la Página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/), los estados financieros comparativos correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo 2020-2021.
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	Por medio de la página web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/), en el enlace Contáctenos, la ciudadanía en general puede registrar y consultar una PQRDSF, conocer los canales atención, formular sus requerimientos, y aportes
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	En forma permanentes son comunicadas las noticias relacionadas con acciones que realiza la entidad y publicados en la página web (computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3).
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar jornada interna de rendición de cuentas	Jornada interna	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Talento Humano, Oficina asesora de comunicaciones y OAP.	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
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 gestión documental, seguridad digital.	Una capacitación realizada	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Oficina de Talento Humano	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar evaluación a través de encuestas	Tres encuestas de percepción	2/01/2021	31/12/2021	3		0%	Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos .
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	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente la Oficina Asesora de Planeación realiza el reporte en el aplicativo MINTIC-ASPA.
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Publicar cifras de gestión de CPE	Publicación en página WEB de Computadores para Educar	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	La información relacionada con la gestión de CPE, es publicada en la pagina web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia--de-proyectos/), esta se encuentra actualizada a corte del 30 de abril de 2021.
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	Con el fin de garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center, se efectuó contratación del Call Center, a la fecha se han realizado dos Ordenes de Compra cuyo vencimiento es 31 de diciembre 2021.
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Respuesta oportuna de PQRSDF	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Servicio al Cliente	Durante el primer cuatrimestre del año 2021 (enero 01 a abril 30), se registraron 2258 casos a través del Contact Center, de los cuales 1172 casos equivalente al 52% correspondieron a soporte de primer nivel, discriminados de la siguiente manera:
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.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Servicio al Cliente, Comunicaciones, Subdirección T.I.	Para garantizar la disponibilidad permanente del centro de contacto y canales de atención, se efectuaron dos ordenes de compra cuya finalización corresponde a 31 de diciembre de 2021, Adicionalmente dentro de la página Web de la entidad se encuentra los siguientes enlaces: Contáctanos (http://computadoresparaeducar.gov.co/formularios/updInfo/161063955784091/), Atención a la Ciudadanía (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/690/atencion-a-la-ciudadania/), Ayuda en Línea (https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?l) Correo Electrónico (info@cpe.gov.co) Link PQR página Web (http://computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs) Líneas Telefónicas (01-8000-949596 / 01-8000-919275 / 01-8000-919273) Línea WhatsApp: 316 658 57 48, Se dispone de las Redes Sociales de la Entidad (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube).

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
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	Mínimo una vez al año					Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Talento Humano	Capacitaciones de Talento Humano	Capacitar al personal de CPE que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada.	Mínimo una vez al año					Talento Humano	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Normativo procedimental	y Reporte de PQRSDF	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF (Mensualmente)	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Servicio al Cliente y Oficina asesora de comunicaciones	Los informes acerca del estado de las PQRSDF correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2021, se encuentran publicados en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/37/informes-pqrs-2021/).
Normativo procedimental	y Hacer seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoria interna y una auditoria de calidad al proceso de Servicio al Cliente	2/01/2021	31/12/2021	2		0%	Auditoria Interna Gestión HSEQ	Para el seguimiento y control se tiene promagada la realización por parte de la auditoria de Gestión HSEQ la auditoria durante el mes de mayo de 2021, mientras que, la auditoria a realizar por parte de la Oficina de Auditoria Interna esta programada para el mes de julio de 2021.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	2/01/2021	31/12/2021	12	4	33%	Servicio al Cliente	Durante el primer cuatrimestre del año 2021 (enero-abril), por medio del centro de contacto se realizaron 4 encuestas mensuales, las cuales arrojaron los siguientes resultados: * ENERO: Se obtuvo un resultado para el indicador de satisfacción del servicio del 86%, ya que la calificación promedio fue de 4,3 sobre 5, obtenido de las 63 encuestas efectuadas. * FEBRERO: El resultado para el indicador correspondió al 82%, ya que la calificación promedio fue de 4,1 sobre 5, obtenido de las 86 encuestas efectuadas, * MARZO: El resultado para el indicador fue del 90%, la calificación promedio fue de 4,5 sobre 5, obtenido de las 85 encuestas efectuadas. * ABRIL: El resultado para el indicador fue del 86%, la calificación promedio fue de 4,3 sobre 5, obtenido de las 84 encuestas efectuadas.
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	2/01/2021	31/12/2021	3		0%	Monitoreo y Evaluación, Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Recopilar información y generar informe de resultados	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Servicio al Cliente	El proceso de servicio al cliente, plasma en sus informes los resultados en cuanto a los diferentes niveles de atención (garantías, soporte de tercer nivel), la atención a las PQRSDF, Software Antirrobo, da a conocer la gestión del proceso, estos son divulgados al interior de la entidad.
COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.									
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Lineamientos de transparencia activa	Publicar en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan Anual de Adquisiciones de la entidad se encuentra publicado en la plataforma SECOP II, en el siguiente link https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
Lineamientos de transparencia activa	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2021	31/12/2021	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/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/
Lineamientos de transparencia activa	Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte Mensual	2/01/2021	31/12/2021	12	4	33%	Oficina Asesora de Planeación	La información acerca de la gestión de la entidad, se encuentra consolidada y actualizada a corte 30 de abril de 2021 y disponible en la página web de CPE (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/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	Las actuaciones relacionadas con la contratación de la Entidad son publicadas en la plataforma SECOP II (https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii), en donde se registran los procesos adelantados bajo las siguientes modalidades de contratación: contratación directa, licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y mínima cuantía. En la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual), los procesos de acuerdo marco de precios y grandes superficies. Esto con el fin de dar cumplimiento al principio de Transparencia.
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	Dentro de la página Web de la entidad se cuenta con el Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública , por medio del cual se garantiza el acceso a la información pública de la entidad y se da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
Lineamientos de transparencia pasiva	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	Durante enero a abril de 2021, el proceso de servicio al cliente a dado respuesta a los ciudadanos de sus requerimientos y a generado informes de resultados y de gestión , la cual es publicada en la pagina web de la entidad , garantizando el acceso a la información.
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y publicar la matriz de activos de información	Publicación de Matriz de activos de información	31/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Matriz Registros de Activos de Información fue publicada en la página Web de la entidad en el modulo de Transparencia (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
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	31/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La entidad cuenta con un nuevo diseño de la página Web, en la cual se garantiza el acceso a la información por parte de la ciudadanía en general y facilita su uso por parte de la población en situación de discapacidad.
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 la página web de la entidad	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La página Web de la entidad cuenta con un módulo denominado "Transparencia y acceso a la información pública", donde se encuentra actualizada y disponible la información correspondiente a la entidad. (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).

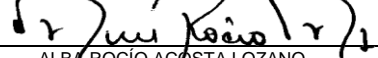
Proyectado por:

Firma: 

Nombre: GERMAN ANDRÉS LAVERDE BUENO

Cargo: AUDITOR LIDER II
AUDITORIA INTERNA

Revisado por:

Firma: 

Nombre: ALBA ROCÍO ACOSTA LOZANO

Cargo: AUDITORA INTERNA
JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA