

	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Codigo: AI-005-F	Version: 1
		Fecha: Septiembre/2017	Página 1 de 1

COMPUTADORES PARA EDUCAR

Vigencia:	Enero a Abril de 2022
Fecha de Publicación:	Mayo 13 de 2022.
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	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha	% de Avance	Responsable	Observaciones
Política de Administración de Riesgos	Actualizar el Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad.	Manual de Riesgos y Oportunidades actualizados	1	1	Febrero 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Manual de Riesgos y Oportunidades (DE-002-M), se encuentra en versión 05, la cual fue actualizada en el mes de septiembre de 2021, este manual esta disponible en la Intranet de la entidad (http://intranet.cpe.gov.co/).
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad incluido los riesgos de Corrupción.	Identificar los riesgos.	Riesgos por proceso.	1	1	Febrero 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se encuentra la Matriz de Riesgos y Oportunidades (DE-002-Mp), de la entidad, actualizado a enero de 2022, en su versión 07, dentro de este Mapa de Riesgos y Oportunidades se encuentran identificados los riesgos por proceso, así como la valoración de los mismos, este se encuentra disponible tanto el la página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/), como en la Intranet (http://intranet.cpe.gov.co/), de la entidad,
	Realizar la valoración de los riesgos.	Riesgos valorados por proceso.	1	1		100%		
	Diseñar el Mapa de Riesgos y Oportunidades de CPE.	Mapa de riesgos de CPE.	1	1		100%		
Consulta y Divulgación.	Publicar en la página WEB del programa la Mapa de Riesgos.	Propuesta de Mapa de Riesgos.	1	1	Febrero 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Matriz de Riesgos y Oportunidades de la entidad se encuentra publicado en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa		1	1		100%		La Matriz de Riesgos y Oportunidades de la entidad fue aprobada por el Comité MIPG en comité realizado en el mes de enero de 2022.
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo.		1	0		0%		No se han realizado ajustes o modificaciones a la Matrix de Riesgos y Oportunidades de la entidad.
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Mapa de Riesgos definitivo	1	1		100%		La Matriz de Riesgos y Oportunidades de la entidad se encuentra publicado en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
Monitoreo y Revisión.	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Informe mensual de gestión por parte de los procesos.	1	1	Mensual	100%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Mensualmente la Oficina Asesora de Planeación realiza reuniones junto a los procesos con el fin de realizar seguimiento al estado de los riesgos, igualmente por medio del Comité MIPG se monitorean los riesgos y oportunidades de la entidad.
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento en mayo, septiembre.	2	1	Septiembre 2022.	50%	Auditoria Interna	La Oficina de Auditoría Interna realizó seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al primer cuatrimestre (enero a abril), del año 2022.

COMPONENTE: 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.

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	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha	% de Avance	Responsable	Observaciones
---------------	-----------	----------	-------------------------	-----------------------	-------	-------------	-------------	---------------

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Codigo: AI-005-F	Version: 1
								Fecha: Septiembre/2017	Página 1 de 1
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				Oficina Asesora de Comunicaciones	Las publicaciones de los eventos organizados o en los cuales participa CPE, son divulgados por medio de la página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3), igualmente es publicada la información relacionada con la gestión de la entidad en el modulo Transparencia y Acceso a la Información (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/) y Control y Rendición de Cuentas (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/). Actualmente se adelantan las acciones necesarias para la implementación del lenguaje de señas en los videos a publicar.	
	Elaborar y enviar "La Brujula", Boletín periódico de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Publicación datos abiertos en Intranet	Permanente				Oficina Asesora de Planeación.	La información contenida en la "La Brujula", esta disponible en el siguiente enlace http://apps.cpe.gov.co/brujula/ , esta información se encuentra con corte a 31 de marzo de 2022.	
	Cartelera de eventos y noticias	Publicación en Intranet	Permanente				Oficina Asesora de Comunicaciones	La información acerca de los eventos y/o noticias relacionados con CPE se encuentran publicados en la Intranet (http://intranet.cpe.gov.co/#undefined), de la entidad.	
	Realizar Grupo primarios de directivos	Acta de Reunión.	12	4	Diciembre 2022	33%	Oficina Asesora de Planeación.	Mensualmente se realizan los grupos primarios de directivos dentro del Comité MIPG.	
	Realizar informe de gestión al Congreso de la República.	Informe de gestión al Congreso de la República.	1	0	Diciembre 2022	0%	Oficina Asesora de Planeación.	Actividad programada a realizarse durante el mes de mayo de 2022.	
	Publicar estados financieros comparativo 2021-2022.	Publicación	1	1	Abril 2022	100%	Secretaría General.	Los Estados Financieros comparativos 2021-2022, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo se encuentran publicados en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/).	
	Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones.	Reportar actividades de diálogo 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 realizados con la ciudadanía.	Permanente				Oficina Asesora de Comunicaciones	Todas aquellas actividades en las cuales CPE interactúa con la ciudadanía son publicadas en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/), del mismo modo por medio de la página Web (enlace Contactenos), se puede registrar y consultar una PQRDSF, identificar los canales atención, formular sus ideas, etc.
Comunicados de prensa.		Publicación de comunicados.	Permanente				Oficina Asesora de Comunicaciones	La publicación de comunicados de prensa y/o noticias relevantes a la entidad son publicados tanto en la página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=9), como en la Intranet (http://intranet.cpe.gov.co/#undefined) de la entidad.	
Realizar jornada interna de rendición de cuentas.		Jornada interna.	1	0	Diciembre 2022	0%	Gestió del Talento Humano Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Actividad programada a realizarse durante el último mes del año 2022.	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar al personal de CPE en temas relacionados con seguridad digital.	Una capacitación realizada.	1	0	Diciembre 2022	0%	Gestión del Talento Humano	Actividad programada durante el segundo o tercer cuatrimestre del año 2022.	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Realizar evaluación a través de encuestas.	Tres (3) encuestas de percepción.	3	3	Diciembre 2022	100%	Servicio al Cliente	Mensualmente el proceso de Servicio al Cliente por medio del Contact Center realiza encuesta de percepción acerca del servicio brindado en cuanto al primer nivel en los casos registrados por los diferentes beneficiarios de CPE.	
	Realizar reportes en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTIC - ASPA	Reportes de Seguimiento Plan de Acción de MinTIC - ASPA	12	4	Diciembre 2022	33%	Oficina Asesora de Planeación.	Mensualmente la Oficina Asesora de Planeación realiza el respectivo reporte en el aplicativo de Seguimiento Plan de Acción MinTIC - ASPA	
	Publicar cifras de gestión de CPE	Publicación en página Web de Computadores para Educar	Permanente				Oficina Asesora de Comunicaciones	La información relacionada con la gestión de la entidad se encuentra publicada en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).	

COMPONENTE: 4. SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Producto	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha	% de Avance	Responsable	Observaciones
---------------	-----------	----------	-------------------------	-----------------------	-------	-------------	-------------	---------------

Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios.	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	Permanente				Servicio al Cliente	Por medio de la Orden de Compra No 64178, suscrita con el operador CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, se conto con el servicio del Contact Center hasta el 28 de febrero de 2022, esta fue prorrogada hasta el 31 de marzo de 2022. Actualmente se cuenta con la Orden de Compra No 87079, suscrita con CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, hasta el 31 de diciembre de 2022, esto con el fin de garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center,
	Respuesta oportuna de PQRSDF.	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel.	Permanente				Servicio al Cliente	Se cuenta con unos parametros en cuanto a respuestas a aquellas preguntas frecuentes que se presentan a través del Contact Center en temas no solo de Servicio al Cliente sino de los demás procesos misionales 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.	Permanente				Servicio al Cliente Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información.	La entidad cuenta con los siguientes canales de atención: - Centro de Contacto (suscrito hasta el 31 de marzo por medio de la Orden de Compra No 64178 y prorrogado hasta el 31 de diciembre por medio de la Orden de Compra No 87079 con Conalcréditos - Conalcenter BPO). -Recepción de correspondencia en la Sede Calle 72, ubicada en la Carrera 11 No 71-73, Piso 10, en el horario de 08:30am a 07:30pm jornada continua de lunes a viernes. Adicionalmente dentro de la página Web de la entidad se encuentra los siguientes enlaces: - Contáctanos (http://computadoresparaeducar.gov.co), - Atención a la Ciudadanía (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/690/atencion-a-la-ciudadania/), - Ayuda en Línea (https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?/) - Link PQR página Web (http://computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs) Igualmente se cuenta además con los siguientes canales de atención: - Correo Electrónico (info@cpe.gov.co) - Líneas Telefónicas (01-8000-949596 / 01-8000-919275 / 01-8000-919273) - Línea WhatsApp: 316 658 57 48, - Redes Sociales de la Entidad (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube)
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.	1	0	Min 1 vez al año	0%	Servicio al Cliente	Esta actividad se tiene programada realizarse durante el mes de mayo de 2022.
Talento Humano	Capacitaciones de Talento Humano	Capacitar al personal de CPE que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada.	1	0	Min 1 vez al año	0%	Gestión del Talento Humano	Esta actividad se tiene programada realizarse durante el mes de mayo de 2022.
Normativo y Procedimental	Reporte de PQRSDF.	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF	12	4	Diciembre 2022	33%	Servicio al Cliente Oficina Asesora de Comunicaciones	Los informes acerca de las PQRSDF son realizados de manera mensual y se encuentran publicados en la pagina Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/92/infor-mes-pqrs-2022/)
	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	0	Diciembre 2022	0%	Auditoria Interna Gestión HSEQ	La auditoria tanto de calidad a realizar por parte de gestion HSEQ como la auditoria por parte de la Oficina de Auditoria Interna esta programada para realizarse durante el mes de julio de 2022.

Relacionamiento con el ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés.	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual.	12	4	Diciembre 2022	33%	Servicio al Cliente	Durante los primeros cuatro meses del año 2022 (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 89%, ya que la calificación promedio fue de 4,4 sobre 5, obtenido de las 11 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 33 encuestas efectuadas, * MARZO: El resultado para el indicador fue del 88%, la calificación promedio fue de 4,4 sobre 5, obtenido de las 101 encuestas efectuadas. * ABRIL: Se obtuvo un resultado para el indicador del 83%, la calificación promedio correspondió a 4,4 sobre 5, obtenido de las 41 encuestas realizadas.
		Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad.	3	0	Diciembre 2022	0%	Monitoreo y Evaluación Servicio al Cliente	Actividad a realizarse durante el segundo y tercer cuatrimestre del año 2022.
		Recopilar información y generar informe de resultados	1	0	Diciembre 2022	0%	Servicio al Cliente	Mensualmente el proceso realiza y divulga el Ranking de PQRS y el reporte de PQRSDF (el cual es publicado en la página Web), así mismo, se elabora el informe de software antirobo

COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Subcomponente	Actividad	Producto	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha	% de Avance	Responsable	Observaciones	
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en el portal de contratación el Plan Anual de Adquisiciones	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones	1	1	Diciembre 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	EL Plan Anual de Adquisiciones se encuentra publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente (https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE).	
	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones	1	1	Diciembre 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan de Acción se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el enlace Transparencia y Acceso a la Información Pública (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/) y en Documentos CPE (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/24/planes-de-accion/).	
	Publicar procesos contractuales en el portal único de contratación.	Registro Permanente					Permanente	Gestión de Contratación	Todos los procesos de contratación adelantados por la entidad son publicados en el portal Colombia Compra Eficiente (https://colombiacompra.gov.co/secop-ii).
	Actualizar la página web conforme a los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014.						Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Por medio del Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública , se facilita el acceso a la información pública de la entidad dando 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	Servicio al Cliente Proceso de la Entidad	Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a abril de 2022, fueron recibidos y gestionados 150 casos relacionados con entrega de documentos o solicitud de información discriminados de la siguiente manera: - ENERO: Se registraron y atendieron 30 casos, - FEBRERO: Se registraron y atendieron 37 casos, - MARZO: Se registraron y atendieron 37 casos, y - ABRIL: Se registraron y atendieron 46 casos.

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					Codigo: AI-005-F	Version: 1
							Fecha: Septiembre/2017	Página 1 de 1 <small>Página 5 de 6.</small>
Elaboracion de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y publicar la matriz de activos de la información.	Publicación de Matriz de activos de la información.	1	1	Diciembre 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Matriz de Activos de la Información se encuentra disponible en la página Web de la Entidad (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.	1	1	Diciembre 2022	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 incluyendo la población en situación de discapacidad.
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actualizar permanentemente 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				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:
Cargo:



 GERMAN ANDRES LAVERDE BUENO
 AUDITOR LIDER II
 OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

Revisado por:



 VICTOR MANUEL ARMELLA VELASQUEZ
 AUDITOR INTERNO (e)
 OFICINA DE AUDITORIA INTERNA