

	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Codigo: AI-005-F	Version: 1
		Fecha: Septiembre/2017	Pagina 1 de 5

COMPUTADORES PARA EDUCAR	
Vigencia:	Septiembre a Diciembre de 2022
Fecha de Publicacion:	Enero 16 de 2023.
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 Oprtunidades (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 noviembre de 2022, en su versión 09, 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/documentos/86/m-apa-de-riesgos-2022/), 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 el 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/documentos/86/m-apa-de-riesgos-2022/).
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa		1	1		100%		La vigente Matriz de Riesgos y Oportunidades de la entidad fue aprobada por la Oficina Asesora de Planeación durante el mes de noviembre de 2022.
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo.		1	1		100%		Fue realizada la actualizacion de la Matriz de Riesgos y Oportunidades (DE-002-Mp), la cual se encuentra en versión 09, en el mes de noviembre de 2022.
	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/documentos/86/m-apa-de-riesgos-2022/), así como en la Intranet (http://intranet.cpe.gov.co/), de la entidad).
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 Còmite 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	2	Septiembre 2022.	100%	Auditoria Interna	La Oficina de Auditoria Interna realizó seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad, este correspondiente al tercer cuatrimestre (septiembre a diciembre), 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"**

<div>Computadores para Educar</div>	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Codigo: AI-005-F	Version: 1
							Fecha: Septiembre/2017	Pagina 1 de 5
COMPONENTE: 3. RENDICION DE CUENTAS								
Subcomponente	Actividad	Producto	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha	% 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				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 informacion relacionada con la gestion 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", Boletin 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", se encuentra disponible en el siguiente enlace http://apps.cpe.gov.co/brujula/ , esta información se encuentra actualizada a noviembre 30 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	12	Diciembre 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación.	El Grupo Primario de Directivos se realiza mensualmente dentro del Comité MIPG.
	Realizar informe de gestión al Congreso de la República.	Informe de gestión al Congreso de la República.	1	1	Diciembre 2022	100%	Oficina Asesora de Planeación.	El informe presentado al Congreso de la República fue enviado al MinTIC en el mes de julio 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 a noviembre, 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 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 Servicios de Atención a la Ciudadania), 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=3), como en la Intranet (http://intranet.cpe.gov.co/#undefined) de la entidad.
	Realizar jornada interna de rendición de cuentas.	Jornada interna.	1	1	Diciembre 2022	100%	Gestió del Talento Humano Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	La Rendicion de Cuentas fue realizada el día 20 de diciembre de 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	1	Diciembre 2022	100%	Gestión del Talento Humano	Durante los días 27 y 28 de septiembre fue realizada la Capacitacion en Seguridad Digital, esta actividad fue realizada en conjunto entre la Subdireccion TI y la Oficina de Talento

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					Codigo: AI-005-F	Version: 1
							Fecha: Septiembre/2017	Pagina 1 de 5
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Realizar evaluación através 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 percepcion acerca del servicio brindado en cuanto a la atencion de las garantias 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	12	Diciembre 2022	100%	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, bajo el enlace Transparencia y Acceso a la Información Pública (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/), al igual en el enlace Planeacion y Gerencia de Proyectos (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia-de-proyectos/),

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	Se cuenta con la Orden de Compra No 87079, suscrita con CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, esta con vigencia hasta el 28 de febrero de 2023, lo cual garantiza la disponibilidad permanente del Contact Center en cuanto a la atencion de los requerimientos.
	Respuesta oportuna de PQRSDF.	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel.	Permanente				Servicio al Cliente	Se cuenta con parametros establecidos en cuanto al tiempo a emplearse en la atención de solicitudes (PQRSDF), que se presentan tanto por el Contact Center como por los demás medios de comunicacion con los que cuenta la entidad 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 lineas 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 con Conalcréditos - Conalcenter BPO hasta el 28 de febrero de 2023 por medio de la Orden de Compra No 87079). -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: - Servicios de Atención a la Ciudadacia (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?l) - Link PQRSDF 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)

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					Codigo: AI-005-F	Version: 1
							Fecha: Septiembre/2017	Pagina 1 de 5
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	1	Min 1 vez al año	100%	Servicio al Cliente	Los días 11 y 13 de mayo fue realizada una capacitacion relacionada con Servicio al Cliente y Atención al Ciudadano,
Talento Humano	Capacitaciones de Talento Humano	Capacitar al personal de CPE que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada.	1	1	Min 1 vez al año	100%	Gestión del Talento Humano	Los días 11 y 13 de mayo fue realizada una capacitacion relacionada con Servicio al Cliente y Atención al Ciudadano,
Normativo y Procedimental	Reporte de PQRSDF.	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF	12	12	Diciembre 2022	100%	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/informes-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	2	Diciembre 2022	100%	Auditoria Interna Gestión HSEQ	La auditoria de calidad por parte de Gestion HSEQ, fue realizada en el mes de julio de 2022, entre tanto la auditoria realizada por la Oficina de Auditoria Interna fue realizada durante los meses de julio y agosto de 2022.
Relacionamiento con el ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés.	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual.	12	12	Diciembre 2022	100%	Servicio al Cliente	<p>Durante los meses de serptiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, por medio del centro de contacto se realizaron 4 encuestas mensuales, estas arrojaron los siguientes resultados:</p> <p>* SEPTIEMBRE: El resultado para el indicador de satisfacción del servicio correspondio al 99%, ya que la calificación promedio fue de 4,9 sobre 5, obtenido de las 58 encuestas efectuadas.</p> <p>* OCTUBRE: El resultado para el indicador correspondió al 88%, ya que la calificación promedio fue de 4,4 sobre 5, obtenido de las 55 encuestas efectuadas,</p> <p>* NOVIEMBRE: Para lo correspondiente a este mes, el indicador arrojó un resultado de 90%, la calificación promedio fue de 4,5 sobre 5 del total de 28 encuestas efectuadas.</p> <p>* DICIEMBRE: El indicador para este mes fue del 96%, la calificación promedio cue del 4,8%, sobre 5, proveniente de las 07 encuestas realizadas.</p>
		Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad.	3	3	Diciembre 2022	100%	Monitoreo y Evaluación Servicio al Cliente	Durante el mes de diciembre fueron realizadas tres mediciones de satisfaccion relacionadas con los siguientes temas: "Percepcion de los beneficiarios proyecto Nuevas Soluciones Tecnológicas", en donde la satisfaccion general de los beneficiarios de dichas soluciones correspondio al 81,5%, igualmente relacionada con el tema "Encuesta Campaña de Percepción Linea de Atención Primer y Tercer Nivel casos atendidos en 2022", en donde las principales conclusiones fueron que los encuestados reconocen estos niveles de servicio (primer y tercero) como una fortaleza de la entidad y "Percepcion de los Beneficiarios de Computadores para Educar", en donde el nivel de satisfaccion corresponde al 88,09% del total de los encuestados.
		Recopilar información y generar informe de resultados	1	1	Diciembre 2022	100%	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 antirrobo


COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

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

<div>Computadores® para Educar</div>		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					Codigo: AI-005-F	Version: 1
							Fecha: Septiembre/2017	Pagina 1 de 5
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 accion 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/87/planes-de-accion-2022/).
	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 minimos 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 tercer cuatrimestre (meses de septiembre a diciembre), del año 2022, fueron recibidos y gestionados 146 casos relacionados con entrega de documentos o solicitud de información discriminados de la siguiente manera: - SEPTIEMBRE: Se registraron y atendieron 46 casos, - OCTUBRE: Se registraron y atendieron 43 casos, - NOVIEMBRE: Se registraron y atendieron 43 casos, y - DICIEMBRE: Se registraron y atendieron 14 casos.
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/5307/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/).
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
AUDITORIA INTERNA

Revisado por:

Firma:
Nombre:
Cargo:


GABRIEL DE JESUS OCHOA DIAZ
AUDITOR INTERNO
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA