

COMPUTADORES PARA EDUCAR

Vigencia:	Septiembre a Diciembre de 2023.
Fecha de Publicación:	Enero 15 de 2024.
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 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación	La entidad cuenta con el MANUAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DE-002-M), en versión 07, el cual fue actualizado en el mes de agosto de 2023, el presente Manual se encuentra disponible en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/), de la entidad.
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad incluido los riesgos de Corrupción.	Identificar los riesgos.	Riesgos por proceso.	1	1	Febrero 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación	Los riesgos asociados a los diferentes procesos de la entidad se encuentran identificados en la MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2023 (DE-002-Mp), versión 06, esta Matriz se encuentra disponible en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/10/riesgos-y-oportunidades/), así como en la Página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/106/mapa-de-riesgos-2023/), de la entidad.
	Realizar la valoración de los riesgos.	Riesgos valorados por proceso.	1	1		100%		El informe que contiene la valoración de los riesgos de los diferentes procesos de la entidad correspondiente a la vigencia 2023, fue realizada por la Oficina de Auditoría Interna, este informe se encuentra disponible en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/44/reportes-seguimiento-a-mapa-de-riesgos/) de la entidad.
	Diseñar el Mapa de Riesgos y Oportunidades de CPE.	Mapa de riesgos de CPE.	1	1		100%		Los riesgos asociados a los diferentes procesos de la entidad se encuentran identificados en la MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2023 (DE-002-Mp), versión 06, esta Matriz se encuentra disponible en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/10/riesgos-y-oportunidades/), así como en la Página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/106/mapa-de-riesgos-2023/), de la entidad.
	Publicar en la página WEB del programa el Mapa de Riesgos.	Propuesta de Mapa de Riesgos 2023.	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/106/mapa-de-riesgos-2023/).
	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 agosto de 2023.

Consulta y Divulgación.	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo.		1	1	Febrero 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Matriz de Riesgos y Oportunidades de la entidad vigente ya cuenta con los ajustes y/o recomendaciones presentadas.
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Mapa de Riesgos definitivo	1	1		100%		La Matriz de Riesgos y Oportunidades de la entidad actualizada se encuentra publicada tanto en la página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/106/mapa-de-riesgos-2023/), como en la Intranet (http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/10/riesgos-y-oportunidades/).
Monitoreo y Revisión.	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Informe mensual de gestión por parte de los procesos.	12	12	Mensual	100%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	La oficina Asesora de Planeación mensualmente realiza reuniones junto a los procesos encaminadas al seguimiento del 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	2	Mayo y Septiembre 2022.	100%	Auditoría Interna	El informe acerca del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PACC), correspondiente al segundo cuatrimestre (mayo, junio, julio y agosto) de 2023, fue realizado por parte de la Oficina de Auditoría Interna durante los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2023. El correspondiente al tercer cuatrimestre (septiembre, octubre, noviembre y diciembre), del año 2023, se realizó dentro de los 10 primeros días del mes de enero de 2024.

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
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	Aquellas publicaciones relacionadas con los eventos organizados por la entidad, se encuentran publicados en la página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3), del mismo modo, la información acerca de la gestión de la entidad es publicada dentro de la página Web bajo el Modulo Transparencia y Acceso a la Información (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/), así como en el enlace Control y Rendición de Cuentas (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/).
	Elaborar y enviar "La Brújula", Boletín periódico de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Publicación datos abiertos en Intranet		Permanente			Oficina Asesora de Planeación.	Dentro de "La Brújula", se encuentra la información acerca del cumplimiento del Plan de Acción, esta información se encuentra disponible en el siguiente enlace http://apps.cpe.gov.co/brujula/ , esta información se encuentra actualizada a 30 de noviembre de 2023.
	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.computadoresparaeducar.gov.co/#undefined), de la entidad.

	Realizar Grupo primarios de directivos	Acta de Reunión.	12	12	Diciembre 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación.	Dentro del Comité MIPG el cual es realizado de manera mensual, se efectúa el Grupo Primario de Directivos.
	Realizar informe de gestión al Congreso de la República.	Informe de gestión al Congreso de la República.	1	1	Diciembre 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación.	El informe de Gestión, fue presentado ante el Congreso de la República el día 18 de julio de 2023.
	Publicar estados financieros comparativo 2021-2022.	Publicación	1	1	Abril 2023	100%	Secretaría General.	Los Estados Financieros comparativos del año 2023 frente al año 2022, 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 vía 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	Las actividades en las que CPE interactúa con la ciudadanía en general son publicadas en la página Web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/), así mismo dentro de la página Web bajo el enlace Servicios de Atención a la Ciudadanía, es posible registrar y consultar una PQRDSF, identificar los canales atención, ayuda en línea, preguntas frecuentes, 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 2023	100%	Gestión del Talento Humano Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	La jornada de Rendición de Cuentas fue realizada el día 18 de diciembre de 2023.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Realizar evaluación a través de encuestas.	Tres (3) encuestas de percepción.	3	3	Diciembre 2023	100%	Servicio al Cliente	El proceso de Servicio al Cliente, de manera mensual y por medio de la Mesa de Servicio efectúa encuesta de percepción con relación a la atención prestada por el proceso a los beneficiarios de Computadores para Educar.
	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 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación.	Mensualmente es realizado por parte de la Oficina Asesora de Planeación el reporte al Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción MinTIC - ASPA.
	Publicar cifras de gestión de CPE	Publicación en página Web de Computadores para Educar	Permanente				Oficina Asesora de Comunicaciones	Aquella 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/).

COMPONENTE: 4. SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Producto	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha	% de Avance	Responsable	Observaciones
	Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios.	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	Permanente				Servicio al Cliente	La disponibilidad del servicio del Contact Center (Mesa de Servicio), se garantiza por medio de las Orden de Compra No 105911 suscrita con el operador SELCOMP INGENIERIA S. A. S, hasta el 31 de diciembre de 2023.
	Respuesta oportuna de PQRDSF.	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel.	Permanente				Servicio al Cliente	Se cuenta con parámetros establecidos en cuanto al tiempo a emplearse en la atención de solicitudes (PQRDSF), que se presentan tanto por el Contact Center como por los demás medios de comunicación con los que cuenta la entidad en temas no solo de Servicio al Cliente sino de los demás procesos misionales de la entidad.

<p>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Disponibilidad de los canales de atención.</p>	<p>Disponer de forma ininterrumpida de todos los canales como son las líneas gratuitas, el correo electrónico, el chat, cuenta de Skype, redes sociales, etc.</p>	<p>Permanente</p>				<p>Servicio al Cliente Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información.</p>	<p>La entidad cuenta con los siguientes canales de atención: - Mesa de Servicio, este servicio es prestado por el operador SELCOMP INGENIERIA S. A. S. hasta el 31 de diciembre de 2023 bajo la Orden de Compra No 105911). -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 04:30pm 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 Ciudadanía (http://computadoresparaeducar.gov.co), - Atención a la Ciudadanía (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/690/atencion-a-la-ciudadania/), - Ayuda en Línea (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/chat/chat) - 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)</p>
<p>Fortalecimiento de los canales de atención.</p>	<p>Gestionar capacitaciones al interior de la entidad</p>	<p>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.</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>Min 1 vez al año</p>	<p>100%</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>Esta capacitación fue realizada el día 29 de mayo de 2023.</p>
<p>Normativo y Procedimental</p>	<p>Reporte de PQRSDF.</p>	<p>Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF</p>	<p>12</p>	<p>12</p>	<p>Diciembre 2023</p>	<p>100%</p>	<p>Servicio al Cliente Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>Mensualmente son publicados en la página Web (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/112/informes-pqrs-2023/) de la entidad, los informes acerca del estado de las PQRSDF atendidas por CPE.</p>
	<p>Hacer seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente.</p>	<p>Una auditoria interna y una auditoria de calidad al proceso de Servicio al Cliente</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Diciembre 2023</p>	<p>100%</p>	<p>Auditoria Interna Gestión HSEQ</p>	<p>La Auditoria por parte del proceso HSEQ fue realizada durante el mes de agosto, entre tanto, la auditoria a realizar por el proceso de Auditoria Interna fue realizada durante los meses de septiembre y octubre de 2023.</p>
<p>Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés.</p>	<p>Aplicar una encuesta de satisfacción mensual.</p>	<p>12</p>	<p>12</p>	<p>Diciembre 2023</p>	<p>100%</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>Durante los meses correspondientes al tercer cuatrimestre (septiembre, octubre, noviembre y diciembre) del año 2023, fueron realizadas cuatro (4) cuatro encuestas de satisfacción mensual, cuyos resultados fueron los siguientes: * SEPTIEMBRE 2023: El resultado para el indicador de satisfacción del servicio correspondió al 98%, ya que la calificación promedio fue de 4,9 sobre 5, obtenido de las 64 encuestas efectuadas. * OCTUBRE 2023: El resultado para el indicador en cuanto al índice de satisfacción correspondió al 99%, ya que la calificación promedio fue de 4,9 sobre 5, obtenido de las 5 encuestas efectuadas, * NOVIEMBRE 2023: Para lo correspondiente a este mes, la satisfacción arrojó un resultado del 100%, la calificación promedio fue de 5 sobre 5 del total de 9 encuestas efectuadas. * DICIEMBRE 2023: El indicador de satisfacción para este mes fue del 98%, la calificación promedio fue del 4,9%, sobre 5, proveniente de las 25 encuestas realizadas.</p>

		Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad.	3	3	Diciembre 2023	100%	Monitoreo y Evaluación Servicio al Cliente	Fueron realizadas cuatro encuestas durante el primer cuatrimestre (enero, febrero, marzo y abril) de 2023, estas enfocadas a la satisfacción por parte de los beneficiarios acerca del servicio de primer nivel brindado. Igualmente durante los meses de octubre a diciembre se aplicaron tres adicionales enfocadas a medir la percepción del programa,
		Recopilar información y generar informe de resultados	1	1	Diciembre 2023	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 (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/112/informes-pqrs-2023/), 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 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación	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), se encuentra publicado el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad.	
	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones	1	1	Diciembre 2023	100%	Oficina Asesora de Planeación	Dentro del Modulo Transparencia y Acceso a la Información (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/5308/planes-de-accion/), así como en el enlace Documentos CPE (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/24/planes-de-accion/), se encuentra publicado el Plan de Acción de la entidad.	
	Publicar procesos contractuales en el portal único de contratación.	Registro Permanente	Permanente					Gestión de Contratación	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 tercer cuatrimestre (meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre), del año 2023, fueron recibidos y gestionados 345 casos relacionados con entrega de documentos o solicitud de información discriminados de la siguiente manera: - SEPTIEMBRE: Se registraron y atendieron 121 casos, - OCTUBRE: Se registraron y atendieron 81 casos, - NOVIEMBRE: Se registraron y atendieron 107 casos, y - DICIEMBRE: Se registraron y atendieron 36 casos.
Elaboración 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 2023	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 2023	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:



GERMAN ANDRES LAVERDE BUENO
AUDITOR LIDER II
AUDITORIA INTERNA

Firma:
Nombre:
Cargo:

Revisado por:



Firma:
Nombre: GABRIEL DE JESUS OCHOA DIAZ
Cargo: AUDITOR INTERNO
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA