

 Comptroller General of the Republic Comptroller General of the Republic Comptroller General of the Republic	Informe de seguimiento (1) Informe de seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	ene-18	ene-18	1	0	0%	Oficina de Auditoría Interna	Programado

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

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

COMPUTADORES PARA EDUCAR NO REALIZA TRÁMITES ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Divulgación Interna	Comité Directivo	Rendición de Cuentas	1/01/2018	31/12/2018	12	1	8%	Responsable	Se realizó Asamblea General de Asociados el día 11 de abril de 2018, en el cual se presentó el respectivo informe de la gestión de Computadores para Educar.
	Acción	La Brújula	1/02/2018	1/12/2018	11	3	27%	Oficina Asesora de Planeación	"La Brújula" se publica mensualmente en la intranet de la entidad y en ella se difunde el cumplimiento y avance del Plan de Acción a los trabajadores de CPE.
Divulgación Externa	Carteleras de eventos y noticias	Cartelera	1/02/2018	1/12/2018	11	3	27%	Oficina Asesora de Planeación	La publicación de eventos y noticias se realiza en la intranet y página web de la entidad. (Noticias, CPE en los medios).
	Informe anual de gestión a los asociados de CPE	Informe de Gestión	1/02/2018	28/02/2018	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de abril de 2018 fue presentado a los Asociados el informe anual de gestión 2017.
	Aplicación resultados balance y estado de cuentas	Informe de Resultados	31/03/2018	31/03/2018	1	1	100%	Secretaría General	Una vez probados por la Asamblea los estados financieros son publicados en la cartera de la entidad.
	Publicación cifras de gestión de CPE en página web	Información cifras relevantes	1/02/2018	31/12/2018	11	4	36%	Oficina Asesora de Planeación	Dentro de los primeros 15 días de cada mes, es remitida la información de cifras por parte de la Oficina de Planeación a http://www.comptrollergeneral.gov.co/es/nosotros/pagina
	Comunicados de Prensa	Comunicados de Prensa	1/02/2018	1/12/2018	11	4	36%	Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo a lo informado por el proceso, los comunicados de prensa (producción de las noticias) se envían a MINITIC que es quien reenvía a los diferentes medios de comunicación.
	Divulgación de hechos relevantes (medios digitales)	Publicación en medios digitales	1/02/2018	1/12/2018	11	4	36%	Oficina Asesora de Planeación	Mes a mes son publicadas las diferentes noticias de relacionadas con Computadores Para Educar, en los distintos medios como página Web, Facebook y Twitter.
	Informe al Congreso de la República	Informe	30/01/2017	30/06/2017	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de abril de 2018 se envió al MINITIC informe con la información acerca de la gestión de CPE con el fin de ser presentado al Congreso de la República.
	Reportes de seguimiento en Aplicativo de ASPA	Reporte	1/02/2018	31/02/2018	44	12	27%	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina Asesora de Planeación presentó oportunamente reportes semanales mediante el aplicativo de seguimiento al Plan de Acción de MINITIC - ASPA, en el cual se incluyeron las actividades e indicadores de la Entidad.
	Registro y seguimiento a proyectos en Balance Scorecard	Reporte	1/02/2018	30/12/2018	11	3	27%	Oficina Asesora de Planeación	Los procesos de la entidad mensualmente reportan en el Balance Scorecard todas aquellas actividades realizadas para el cumplimiento de las actividades.
	Regimiento y Control	Realización de 3 encuestas de percepción	Encuestas	1/02/2018	31/12/2018	3	2	67%	Servicio al Cliente

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
	Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios.	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	1/02/2018	31/12/2018	1	1	100%	Servicio al Cliente	Garantizar la disponibilidad del centro de contacto, con tecnología de punta, adecuación realizada por medio de Colombia Compra Eficiente, para el periodo comprendido entre el 19 de febrero hasta el 18 de diciembre 2018. SOPORTE: Orden de compra.
	Definir acuerdos de nivel de servicio íntimos entre los procesos de la entidad para responder las P. Q. R.	Definir acuerdos de nivel de servicio íntimos entre los procesos de la entidad para responder las P. Q. R.	1/02/2018	31/12/2018	1	1	100%	Servicio al Cliente	Se mantienen los acuerdos de nivel de servicio para el operador del centro de contacto, así como los tiempos establecidos para el tratamiento de las solicitudes, establecidos dentro del documento SC-003-Procedimiento atención a PQA Versión 4, actualizado en Marzo de 2018. SOPORTE: Procedimiento de atención a PQRS.

Vigencia: 2018
Fecha de Publicación: Mayo de 2018
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 CORRUPCIÓN.

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Administración del Riesgo	Incorporar dentro de la construcción del Mapa de Riesgos las políticas del MINITIC así como las Metas Crucialmente Importantes de Computadores para Educar,	Mapa de Riesgos	ene-18	ene-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En la elaboración del Mapa de Riesgos se incorporaron las políticas del MINITIC así como los Objetivos Estratégicos en el marco de la planeación estratégica.
	Política de riesgos definida por la entidad	Mapa de Riesgos para "Computadores para Educar"	ene-18	ene-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En la elaboración del Mapa de Riesgos se incorporaron las políticas del MINITIC así como los Objetivos Estratégicos en el marco de la planeación estratégica.
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido el riesgo de Corrupción)	Realizar valoración de los riesgos	Riesgos valorados por proceso	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo a lo informado por el área, la valoración de los riesgos esta a cargo de cada proceso (estado, impacto, prioridad), que sirven como insumo para la actualización. Una vez recibidos se realiza la consolidación del mapa de riesgos.
	Identificar los riesgos	Riesgos por proceso	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo a lo informado por el proceso, se realizó la reunión con el líder y el planer de cada proceso, y se revisaron los posibles riesgos que pudieran presentarse durante el desarrollo de asistencia Actualización de riesgos (PDA Y PAA), SOPORTE, Usados de asistencia Actualización de riesgos
	Diseñar el Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos de Corrupción de CPE	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó la actualización del mapa de riesgos en abril 2018 y divulgado en la entidad mediante correo electrónico. SOPORTE: http://internet.computadoresparaeducar.gov.co/vm/imagenes/ris/riesgos20y%20oportunidades532da8m%20CPE%202018.jpg
	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo a lo informado por el proceso, se realizó la publicación del Manual de Riesgos Y Oportunidades en la intranet y página web de la entidad , donde se detalla la elaboración del Mapa de riesgos de la entidad
Consulta Y Divulgación	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa	Propuesta de Mapa de Riesgos	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En febrero en el primer comité asesorático MIPG, en el cual participan los subdirectores y líderes de área, se presentó el mapa de riesgos y la prioridad de acción para cada uno.
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo	Mapa de Riesgos	ene-18	feb-18	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó una nueva actualización al Mapa de riesgos durante el mes de febrero, de la cual resultó la publicación del Mapa final en la página web e intranet.
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo	Mapa de Riesgos	ene-18	feb-18	2	2	100%	Oficina Asesora de Planeación	En la página Web de CPE, en el ítem de documentos se encuentra publicado la Matriz de riesgos 2018. SOPORTE: http://www.computadoresparaeducar.gov.co/bsibioeca/do-cumentos-cpe
Monitoreo Y Revisión entidad	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad	Informe mensual de Seguimiento [1]	sep-18	dic-18	4	4	100%	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente por medio de los Informes de Gestión presentados por los diferentes procesos de la Entidad la oficina Asesora de Planeación realiza monitoreo a los riesgos, de la misma manera mensualmente en Comité de Riesgos se presenta dicho monitoreo con el fin de adaptar las medidas necesarias en el evento de presentarse la materialización de algún riesgo.
	Ejecutar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de seguimiento [1]	ene-18	may-18	1	1	100%	Oficina de Auditoría Interna	Se realizó seguimiento al Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad con corte a abril 2018, en reunión con cada proceso y revisando el cumplimiento de las actividades a desarrollar por parte de cada área.
Seguimiento	Ejecutar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de seguimiento [1]	may-18	sep-18	1	1	0%	Oficina de Auditoría Interna	Programado

Actividad	Producto	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Publicación en el portal de adquisiciones, del plan anual de adquisiciones	actualizaciones	2	2	100%	Oficina Asesora de Planeación (https://www.complabcompra.gov.co/consultas/consultaractivosPA A2018 do)	Este documento se encuentra en el portal
Publicación en la página Web de Computadores para Educar del plan de acción	actualizaciones	2	2	100%	Oficina Asesora de Planeación (http://www.complabcompra.gov.co/es/biblioteca/d ocumentos-cpe)	Los resultados de la gestión de CPE se encuentran publicados en la página Web de la entidad a través del siguiente link http://www.complabcompra.gov.co/es/nosotros/pla naccion-y-genera-de-proyectos
Lineamientos de Transparencia activa	Reporte Mensual	11	3	27%	Oficina Asesora de Planeación	La documentación generada en el desarrollo de los procesos de contratación se encuentra publicada en el portal único de contratación www.complabcompra.gov.co, conllevando a la actualización de la información de los procesos de contratación.
Publicación informe de ejecución del plan de mejoramiento de Contraloría	Registro trimestral	2	1	50%	Oficina de Auditoría Interna	El plan de mejoramiento de Contraloría se encuentra cumplido consecutivamente desde el 2017-12-31. Soporte: Certificado Actual de enero 2018 Y generado el acta de recepción con el

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Actividad	Producto	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Disponibilidad de los canales de atención	Interrupción de forma líneas gratuitas, el correo electrónico, el chat, cuenta de Skype, redes sociales, etc.	1	1	100%	Servicio al Cliente	La entidad cuenta con 3 líneas telefónicas 018000 gratuitas, redes sociales de la entidad, y página web que son supervisadas por el área de comunicaciones. El chat y Skype son administradas por el centro de contacto bajo la supervisión de servicio al cliente y el CORREO info@cpce.gov.co bajo la responsabilidad del proceso de servicio al cliente. SOPORTE: LÍNEAS TELEFÓNICAS 018000912973, 919275 y 949596. RDCE5 @Complabcompra y SKYPE: mat.cpe. El centro de contacto cuenta con el horario de atención de lunes a viernes de 7 am a 7 pm, y sábados de 8 am a 5 pm. SOPORTE: Procedimiento de atención a PQRS.
Fortalecimiento de los canales de Atención	Implementación de campañas a través del Contacto Center	12	4	33%	Servicio al Cliente	se capacita al personal del centro de contacto, en todos temas referentes a Computadores Para Educar. Reunión introductoria a nuevo operador. Canal Center, Capacitación Gestión Logística. Campaña de confirmación de garantías en centro, campaña de medición e impacto, campaña de percepción de servicio al cliente en casos de garantía, campaña Endless, realidades de enero a abril.
Informe de PQR	Informe de PQR por proceso.	12	4	33%	Servicio al Cliente	Mensualmente el proceso de servicio al cliente, genera un reporte de seguimiento a los casos de PQRS, remitidos por medio del centro de contacto de CPE, el cual muestra los casos por proceso de la entidad y su cumplimiento.
Seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	2	0	0%	Auditoría Interna - Gestión HSEQ	La auditoría realizará el proceso de Servicio al Cliente auditoría en el mes de Noviembre de 2018, adicional se realizará el seguimiento mensual de PQRS en el mes de julio. For parte de Gestión HSEQ se tiene programada la auditoría para la segunda semana de septiembre 2018. Soporte: Programas de auditoría 2018.
Relacionamiento con el ciudadano	Satisfacción mensual	12	4	33%	Servicio al Cliente	Se realiza mensualmente, a través del centro de contacto, una encuesta de satisfacción, en la cual se realizan dos preguntas al finalizar la llamada de atención. 1. ¿Cual es su satisfacción por la información entregada por el agente? 2. ¿Que tan satisfecho se encuentra con el proceso de gestión de su solicitud. SOPORTE: Informe de encuesta a satisfacción.
Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	3	1	33%	Servicio al Cliente	Servicio al cliente actualizadamente realiza cada dos meses una encuesta de satisfacción de cliente enfocada a los servicios del proceso en los canales de atención, el cual se encuentra consignado en su PDA - aplicar encuesta de evaluación de los niveles de servicio - SOPORTE: Encuesta de evaluación de Nivel de servicio de febrero y abril.