

An illustration featuring two stylized figures. A man in a blue shirt and white pants is leaping in the air with his arms outstretched, holding a large red and white striped banner. A woman in a blue shirt and grey pants stands below him, holding a red folder and a stack of papers. The background is light blue with various icons: gears, white arrows pointing upwards, and floating documents. The bottom of the image has a dark blue curved band.

Informe de Gestión 2021

Computadores[®]
para Educar

Tabla de contenido

1. Mensaje del Director Ejecutivo	3
2. Nuestro Programa	7
3. Visión	9
4. Código de Integridad	10
Lineamientos estratégicos	10
5. Política y objetivos del sistema de gestión de calidad HSEQ.....	20
5.1 Política de calidad	20
5.2 Objetivos de calidad	20
6. Histórico de CPE	21
7. Evolución de la Asociación durante 2020	03
8. Prospectiva de Computadores para Educar	29
9. Gestión procesos misionales	32
9.1 Línea estratégica de Formación Educativa	32
9.2 Línea estratégica de Acceso a TIC	33
9.3 Línea estratégica de Sostenibilidad Ambiental	16
10. Gestión procesos transversales	40
10.1 Direccionamiento Estratégico	40
10.2 Monitoreo y evaluación	32
10.3 Gestión de TI	43
10.4 Comunicaciones	45
10.5 Servicio al cliente	47
10.6 Auditoría Interna.....	48
10.7 Gestión del Talento Humano	50
10.8 Gestión Jurídica.....	50
10.9 Gestión de Contratación	51
10.10 Gestión de Administrativa y Financiera.....	51

Informe de Gestión 2021

Director Ejecutivo



Computadores[®]
para Educar

1. Mensaje del Director

Ejecutivo

El 2021 se convirtió en un año de retos. El solo hecho de seguir bajo la incertidumbre de una pandemia, nos enfrentó a volver “casi un hábito”, una recién manera de trabajar y de relacionarnos.

Sin embargo, esta situación mundial también nos hizo repensar y reinterpretar la realidad para buscar nuevas formas de estar más cerca de los estudiantes y sus docentes con el fin de cumplir la tarea que nos correspondía: entregar las herramientas y hacer acompañamiento a las comunidades educativas.

Acompañamiento en las regiones.

Así fue como acogimos a los estudiantes y docentes en la RutaCPE2021, una travesía de acompañamiento que nos llevó a diferentes regiones del país, sembrando una luz para encender de nuevo el camino de la educación con tecnología.

Nos acercamos a las necesidades de la Colombia profunda, a aquella que nos necesita y añora el beneficio de la tecnología para sus hijos. Recorrimos cientos de

kilómetros para llegar, estar y comprender sus necesidades.

Nos atrevimos a soñar y a caminar juntos por veredas y caminos de herradura para estar cerca, revisar sus carencias y proyectar alternativas de apoyo...

Estuvimos y acompañamos.

Hicimos presencia institucional en las regiones y gracias a ello, fortalecimos la confianza en Computadores para Educar, lo cual contribuyó en la firma de alianzas con alcaldes y gobernadores para maximizar recursos y ampliar el beneficio en las sedes educativas.

Esas alianzas, 239 en total, del proyecto de agregación de demanda permitió la compra de más de 110.000 equipos con una inversión de las regiones superior a los \$30.000 millones.

Reconocimiento a los docentes

Reconocimos a los docentes por su gran labor y pasión en la formación de los estudiantes, al concretar y poner en marcha estrategias apoyadas en la tecnología. Así fue como una vez más Educa Digital, el encuentro de maestros se convirtió en un escenario para compartir, experimentar y aprender. Previo a este encuentro nacional, realizamos 5 EdukParty en diferentes

regiones del país, en los cuales seleccionemos a los profes que presentaron proyectos más innovadores con tecnología.

Compromiso ambiental

Al tiempo que acompañamos a los docentes, estuvimos en sus sedes educativas retomando equipos en desuso, en un compromiso ambiental que nos permitió contribuir de manera significativa en entornos libres de basura electrónica. Más de 47 mil equipos fueron retomados y demanufacturados, proceso que permitió que más de 100 toneladas fueran aprovechadas para nuevos procesos industriales.

En perspectiva del 2022

Nos espera un año electoral para elección de un nuevo presidente, lo cual demanda un esfuerzo grande para finalizar proyectos y concluir metas antes de lo habitual.

En las proyecciones económicas se espera que a mediados del segundo semestre del 2022 mejore la situación del país. después de atravesar dos años duros de pandemia.

Informe de Gestión 2021

Sobre nosotros



Computadores[®]
para Educar

2. Nuestro Programa

Computadores para Educar fue creado en el año 2.000 con el propósito de impulsar estrategias para masificar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el contexto educativo.

Su Consejo Directivo está conformado por un representante del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, un representante del Fondo de Tecnologías (Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), un representante del Ministerio de Educación Nacional, un representante del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y un representante del presidente de la República con conocimientos y experiencia en política social. Funciona como una entidad pública de segundo orden, autónoma, con personería jurídica, patrimonio independiente, con órganos de dirección y control propios, vigilada por la Contraloría General de la República.

La Asamblea General de Socios, compuesta por el Fondo de Tecnologías (Fondo Único de

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), el Ministerio de Educación Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, reunida en enero de 2010 le otorgó 10 años adicionales para seguir llevando las TIC a la educación pública básica y media. El documento Conpes 3670 del 28 de junio de 2010, soporta esta decisión, y resalta el aporte que, del Programa en la disminución de brechas sociales y regionales, gracias a su gestión enfocada en cerrar la brecha digital y de conocimiento, a través del acceso, la formación y el aprovechamiento de los residuos electrónicos.

Computadores para Educar, como entidad integrante del Presupuesto General de la Nación, en el 2021 estuvo a cargo de la resolución 058 de 2021 “Por la cual se ordena una transferencia” mediante esta transferencia se ejecutan las principales actividades en el marco de los proyectos Incremento de la dotación de terminales de cómputo y capacitación de docentes en sedes educativas oficiales a nivel nacional, y Recuperación de equipos de cómputo obsoletos existentes en

las sedes educativas oficiales a nivel nacional, con una apropiación final de ingresos por \$102.501.509.304. de pesos. Los ingresos provenientes de la resolución 058 de 2021 \$98.773.999.866,00, los ingresos venta de bienes y servicios \$3.005.961.522 y recursos de capital por valor de \$ 721.547.916.

En este mismo año, y de la mano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se aprobó el documento de CONPES 4040 de 2021 Juventudes en el que tenemos la acción 1.29 Desarrollar, a través de Computadores para Educar, una estrategia de dotación tecnológica de terminales para Instituciones de Educación Superior Públicas, de acuerdo con el modelo de focalización y priorización diseñado, con el fin de aportar a la mejora de las condiciones de calidad de la educación superior pública, así como al cierre de la brecha digital en las regiones. Iniciamos con la identificación del árbol del problema y árbol de objetivos de la mano del DNP.

Continuamos trabajando en el cumplimiento de las acciones del CONPES 3988 de 2020 en concordancia con la transformación de Computadores para Educar, articulando las acciones de diferentes actores hacia una estrategia que logre impulsar la innovación en las prácticas educativas, a partir de las tecnologías digitales como herramientas que habilitan la innovación y, en esa medida, resultan fundamentales para continuar cerrando las brechas de las competencias y mejorar la calidad de la educación.

Continuamos trabajando en los pilares (i) aumentar el acceso a las tecnologías digitales (ii) mejorar la conectividad a Internet creando un modelo de agregación de demanda y socializando con los Entes territoriales (iii) promover la apropiación de las tecnologías digitales en la comunidad educativa continuando con el acompañamiento a docentes y estudiantes y (iv) fortalecer el monitoreo y la evaluación del uso iniciando el desarrollo del sistema de Monitoreo y Evaluación en su primera fase, acceso e impacto de las tecnologías digitales en la

educación que se continuaron desarrollando en la vigencia 2021.

3. Visión

“En 2025 Computadores para Educar habrá contribuido a que Colombia sea la más educada con el apoyo de las TIC, permitiendo que cada niño colombiano acceda a educación de clase mundial, que lo prepare para el mundo”.

4. Código de Integridad

Computadores para Educar adoptó el Código de Integridad. Este código continúa siendo una guía en nuestro obrar y frente a lo que debemos ser, buscando generar creencias básicas sobre la forma correcta para desempeñar nuestra misión y generar confianza a las partes interesadas.

Por ello, los colaboradores de CPE se comprometen a construir y mantener una cultura organizacional, caracterizada por comportamientos enfocados al cumplimiento de la misión y la visión, e impulsados por los valores corporativos, así:

- **Honestidad:**

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo con mis deberes, con transparencia y rectitud, y siempre velando por el interés general.

- **Respeto:**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- **Compromiso:**

Soy consciente de la importancia de mi rol y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:**

Cumplo con los deberes y funciones asignados a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para optimizar el uso de los recursos del Estado.

- **Justicia:**

Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las

personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lineamientos estratégicos

La Planeación Estratégica cumple un papel fundamental para la toma de decisiones en Computadores para Educar. Permite tomar acciones a partir de un análisis interno y externo, en aras de cumplir su misión.

En este sentido, las jornadas de planeación, desarrolladas virtualmente con los colaboradores de la entidad, permitieron identificar las principales actividades en cada proceso, y dentro de cada una de estas se plantearon las acciones necesarias para el logro de los objetivos institucionales con unas metas claramente establecidas.

Bajo los lineamientos de la Dirección Ejecutiva, la Oficina Asesora de Planeación, no sólo innovó en la metodología de la planeación estratégica la cual permitió la integración, participación y visualizar la estrategia desde diferentes ópticas. A través de este ejercicio fue posible impulsar el trabajo en equipo, la articulación interna, la proactividad, la creatividad, la claridad en la ejecución y el mejoramiento continuo al interior de cada uno de los procesos. Se

fortaleció la gestión de riesgos e indicadores.

Líneas estratégicas

(i) aumentar el acceso a las tecnologías digitales,
En la estrategia de acceso, el programa ha definido la entrega de equipos de cómputo en sedes educativas, bibliotecas y casas de la cultura para uso de los estudiantes, manteniendo la relación de estudiante por cada equipo en el año 2021 y el beneficio a docentes, se realizó la compra de nuevas tecnologías e implementación de laboratorios STEM para entrega en 2022. Continuamos favoreciendo la masificación del uso de la tecnología. Con el propósito de continuar desarrollando en los niños, niñas y adolescentes habilidades cognitivas, sociales y personales, en un trabajo conjunto desarrollado entre las Carteras de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de Educación Nacional y Computadores para Educar, se replanteó la política y escenarios de beneficio de terminales para estudiantes y docentes en las sedes educativas del país.

Durante las jornadas de planeación realizadas en 2020 se plantearon las siguientes metas para el cumplimiento de las

actividades de esta línea estratégica en 2021:

Acciones planeadas	Meta
Entrega de terminales de cómputo para sedes educativas	57.214
Entrega de terminales para docentes	4.000
Beneficio a estudiantes de sedes educativas oficiales	176.168

Tabla 1. Entrega de terminales

Aprovechamiento ambiental

La línea estratégica de **Aprovechamiento ambiental** se refiere al aprovechamiento ambiental de las TIC, estrategia mediante la cual se contribuye a la mitigación de impactos ambientales, a partir de la gestión

adecuada de los residuos que provienen del proceso de demanufactura y fabricación de KIT RAEE.

Las metas planteadas para la vigencia 2021, en esta línea estratégica fueron las siguientes:

Acciones planeadas	Meta
Retoma de equipos de computo	66.529 equipos
Demanufactura de equipos de cómputo	100 toneladas
Valorización de corrientes limpias	120 toneladas
Gestión de residuos peligrosos	20 toneladas
Capacitación en la correcta disposición de RAEE	2.000 personas

Tabla 2. Gestión ambiental

(ii) mejorar la conectividad a Internet, de acuerdo con el

CONPES 3988, uno de los pilares de la política TPA- tecnologías para

aprender- es “Mejorar la conectividad a Internet en las sedes educativas oficiales con el fin de potenciar el uso de las tecnologías digitales”, Teniendo en cuenta lo establecido se convierte en un gran reto comenzar el proyecto de conectividad ya que en totalmente nuevo para la entidad. Computadores para Educar tiene como gran reto en el marco de la estrategia diseñar un Modelo de Agregación de Demanda de Conectividad mediante el cual pretende llevar servicio de internet a las sedes educativas en articulación con las entidades territoriales certificadas.

(iii) Promover la apropiación de las tecnologías digitales en la comunidad educativa

Apropiación pedagógica de las tecnologías Digitales estrategia de Computadores para Educar tiene inmersa la formación de docentes de las sedes educativas públicas beneficiadas, y el acompañamiento a docentes en prácticas educativas innovadoras.

La formación constituye un pilar importante para que el acceso a las TIC, en las sedes beneficiadas, tenga un propósito claro y contundente en la calidad de la educación. Los docentes son determinantes para que la apropiación y uso de las nuevas tecnologías se convierta en un proceso colectivo de construcción de conocimiento, creatividad e innovación en los estudiantes.

Lo anterior, se convierte en un aporte decisivo para que Colombia cuente con los ciudadanos competentes para desempeñarse en el mundo laboral. La presencia de Computadores para Educar, con sus estrategias, permite a los niños y jóvenes residentes en las zonas rurales, especialmente, desarrollar sus destrezas para aprovechar las oportunidades que se apalancan en las TIC, fomentando el crecimiento sostenido y equitativo de la economía del país.

Las metas planeadas para cumplimiento en 2021 fueron las siguientes:

Acciones planeadas	Meta
Formación y acompañamiento en uso pedagógico de TIC	4.000 docentes
Acompañamiento a estudiantes en procesos educativos con TIC	40.000 docentes
Capacitación de personas de la comunidad educativas en TIC	4.000 docentes
Eventos de socialización de experiencias exitosas en el uso práctico de las TIC en la educación	1 evento

Tabla 3. Formación y acompañamiento a docentes, estudiantes y comunidad educativa

(iv) fortalecer el monitoreo y la evaluación del uso, acceso e impacto de las tecnologías digitales en la educación

En el CONPES 3988 “Tecnologías para Aprender: Política Nacional para impulsar la innovación en las prácticas educativas a través de las tecnologías Digitales” del 31 de marzo de 2020, en donde se instituye el Monitoreo y la evaluación como un pilar fundamental para abordar los procesos de innovación educativa. El CONPES 3988 en su numeral 4.3.4. indica: “Fortalecimiento del monitoreo y evaluación del uso, acceso e impacto de las tecnologías digitales en la educación: Actualmente el proceso de monitoreo implementado por CPE para medir el acceso de las TIC interinstitucionales está siendo fortalecido para la

estandarización y seguimiento de la información, en todos 2021 se inició el desarrollo del sistema de Monitoreo y evaluación para concentrar la información y fortalecer la toma de decisiones entorno al beneficio en las sedes educativas, medir el acceso en relación con la entrega de terminales desarrollando el proceso sistemático y articulado de monitoreo y evaluación del uso, acceso e impacto de las tecnologías digitales en la educación. En primer lugar, iniciar la implementación de un modelo de monitoreo y evaluación estandarizada para medir y hacer seguimiento del acceso y uso de las tecnologías digitales en la educación, que identifique aspectos de Innovación educativa desarrollados en programas e iniciativas que implementen en el entorno educativo con tecnologías digitales. En segundo

lugar, se inició la implementación de instrumentos unificados de recolección de datos que permiten hacer un seguimiento sistemático del acceso y uso de las tecnologías digitales en las prácticas educativas por parte de la comunidad educativa. Estos instrumentos tienen en cuenta métodos de recolección tipo encuestas, registros administrativos y métodos de recolección de información cualitativa a partir de registros etnográficos, métodos de observación. Para el diseño de los instrumentos se hizo una identificación previa de las necesidades de información por parte del ecosistema de innovación educativa, se realizaron mesas de trabajo para tratar los temas técnicos que se requieran, se diseñaron los instrumentos y fueron sometidos a pruebas de validación para los ajustes requeridos. En tercer lugar, se desarrolló la primera fase del Sistema de Información y Evaluación para la Innovación Educativa a partir de las tecnologías digitales, para compilar la información sobre el uso de las tecnologías digitales, el acceso a conectividad y tecnologías digitales, la formación docente y los resultados en el

aprendizaje de los estudiantes. Este sistema se encuentra en parametrización del agente y se inicia el cargue de la información pertinente para realizar el monitoreo y evaluación de la incorporación de las tecnologías digitales en la educación y ser compatible con el Observatorio de la Innovación Educativa a partir de las TIC. En cuarto lugar, se construyó de manera técnica el Índice de Innovación Educativa, cuyo propósito es identificar el estado de apropiación de las tecnologías digitales en las instituciones educativas que defina el Ministerio de Educación Nacional. La construcción del índice implicó jornadas de socialización y diseño de acciones para la implementación del Índice de Innovación Educativa a través de los programas e iniciativas de los actores del ecosistema de innovación educativa. Esta herramienta permitió iniciar la medición de las capacidades de las sedes educativas de acuerdo con los niveles de conectividad, el nivel de acceso de tecnologías digitales, y los niveles de apropiación de las tecnologías digitales por parte de la comunidad educativa.

Objetivos estratégicos

En el marco del direccionamiento estratégico de la entidad, orientado al cumplimiento efectivo, eficiente y sostenible de las metas definidas en los

proyectos de inversión, y el propósito mismo de Computadores para Educar para la vigencia 2021, se definieron los siguientes objetivos estratégicos:



OE 1 - Mejorar las condiciones de acceso a las herramientas digitales de las comunidades educativas del país:

Este objetivo considera las acciones para asegurar la disponibilidad, la logística de distribución y el funcionamiento de las soluciones tecnológicas destinadas a las sedes educativas, bibliotecas y casas de cultura del país.

OE 2 - Formar y acompañar a los docentes del país para aumentar

sus competencias en el uso práctico de las TIC:

Este objetivo es gestionado por la línea de uso y apropiación de TIC desarrollado por la entidad, el cual involucra a docentes, directivos y comunidad educativa.

OE 3 - Reducir el impacto negativo que ocasionan las TIC sobre el medio ambiente:

Este objetivo contempla la gestión de la línea de sostenibilidad ambiental de la entidad, orientada a disminuir el impacto

negativo de las TIC en el medio ambiente, gestionando adecuadamente los residuos electrónicos y promoviendo una cultura de conservación y manejo responsable de los equipos obsoletos.

OE 4 - Consolidar a Computadores para Educar como un programa

sostenible, eficiente e innovador que contribuye al logro de los objetivos de desarrollo sostenible:

Este objetivo considera las acciones dirigidas a la eficiencia de los procesos de la entidad, la gestión sostenible y las relaciones generadoras de valor.



Informe de Gestión 2021

Gestión de calidad



Computadores[®]
para Educar

5. Política y objetivos del sistema de gestión de calidad HSEQ.

Durante el año 2021, se llevó a cabo el proceso de seguimiento de la certificación del sistema de gestión HSEQ en las normas de calidad ISO 9001:2015, y de la norma ambiental ISO 14001. La política de calidad se desarrolla en concordancia con el enfoque estratégico actual de la organización.

5.1 Política de calidad

Computadores para Educar es una asociación encaminada a satisfacer las necesidades de aprendizaje del sector educativo, a través del acceso, uso, apropiación y disposición adecuada de las TIC; contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de la educación en Colombia.

Para lo cual se compromete con la implementación de un sistema de gestión integral, cumpliendo con altos estándares HSEQ que garanticen:

- Sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 y Lineamientos MIPG: Cumplimiento de los requisitos del cliente,

requisitos legales aplicables, el plan estratégico de la entidad, cultura de autocontrol y mejora continua de sus procesos y de su sistema de gestión ambiental.

- Sistema de gestión ambiental ISO 14001: 2015: La prevención de la contaminación y protección del ambiente a través de una gestión adecuada de los residuos electrónicos (y sus derivados), uso sostenible de los recursos y manejo de los impactos ambientales.
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: La prevención de accidentes y enfermedades laborales asociadas a las actividades desarrolladas.

5.2 Objetivos HSEQ

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las herramientas tecnológicas adquiridas por Computadores para Educar.
- Generar satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas beneficiadas por el programa.
- Entregar valor agregado al equipo de trabajo de

Computadores para Educar mediante actividades de capacitación y formación.

- Garantizar el uso racional de los recursos (papel, energía, agua) y la gestión de residuos comunes generados en la entidad, contribuyendo de esta forma a la minimización de los impactos ambientales negativos y la protección del ambiente.
- Gestionar de una forma ambientalmente racional los equipos retomados de las instituciones educativas públicas del país, a través de la recolección, demanufactura, clasificación, aprovechamiento y disposición adecuada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer controles que permitan la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora

- Cumplir con los requisitos legales aplicables a la entidad.

continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa.

La gestión realizada durante 2021 le permitió a Computadores para Educar realizar las mejoras y actualización del sistema integral de gestión de calidad HSEQ, fortalecer los procedimientos e instrumentos de gestión a través de las oportunidades de mejora identificadas durante las auditorías realizadas, construir a partir de las lecciones aprendidas y, en consecuencia, contar con la adecuada preparación para superar satisfactoriamente las dos auditorías del ente certificador que tuvieron lugar en dicha vigencia, en el seguimiento a la versión de norma ISO9001:2015 y en la norma ISO 14001:2015, de estas revisiones se obtuvieron los dos certificados por parte de SGS Colombia.

De este modo, la entidad continúa manteniendo un modelo de gestión con los más altos estándares de calidad y responsabilidad, tanto con el talento humano como con el medio ambiente.

Informe de Gestión 2021

Histórico de CPE



Computadores®
para Educar

6. Histórico de CPE

El desarrollo de capacidades en el seno de la sociedad para aprovechar los beneficios de las TIC y participar en la transformación de la economía se ha consolidado en la agenda de los Estados que han buscado implementar diferentes iniciativas para fortalecer ese capital humano. Las TIC son dinamizadoras de este proceso.

A finales de la década de los noventa, el Estado colombiano comenzó a incluir a las TIC como un elemento crucial del modelo de desarrollo y ha diseñado e implementado iniciativas de política pública, entre las que se enmarca el programa Computadores para Educar. En su

historia ha entregado un total de 2.593.520 equipos, de los cuales 351.718 fueron aportados por los entes territoriales, distribuidos de la siguiente manera: 1.058.901 portátiles y 999.960 tabletas entregados a estudiantes y 182.941 entregados a docentes. Asimismo, 322.136 docentes han sido formados y 1.108.790 padres han sido capacitados. En total, 65.500 sedes educativas y 13.009.048 estudiantes han sido beneficiados. En la línea estratégica de sostenibilidad ambiental, 301.571 equipos han sido retomados, demanufacturados y aprovechados. Todo lo anterior ha sido posible gracias a una inversión de \$1.951.349.461.332.



Informe de Gestión 2021

Evolución 2021



Computadores[®]
para Educar

7. Evolución de la Asociación durante 2021



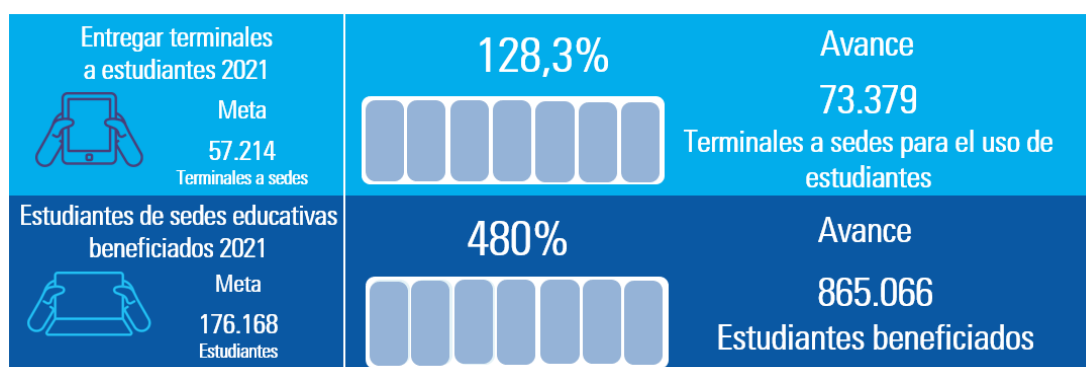
Durante el 2021, Computadores para Educar ejecutó 2 proyectos de inversión, registrados en el banco de proyectos de inversión del Departamento Nacional de Planeación – DNP.

El primero, *“Incremento de la dotación de terminales de cómputo y capacitación de docentes en sedes educativas oficiales a nivel nacional”*, se orientó al desarrollo de una estrategia de acceso, uso y apropiación de la tecnología en contextos escolares, que conecta las actividades que actualmente realiza la entidad en sus líneas de acceso (adquisición y dotación de dispositivos computacionales para

estudiantes y docentes en sedes educativas, bibliotecas públicas y casas de cultura), y formación educativa (formación a docentes en uso pedagógico de TIC mediante la modalidad de diplomado y acompañamiento a docentes).

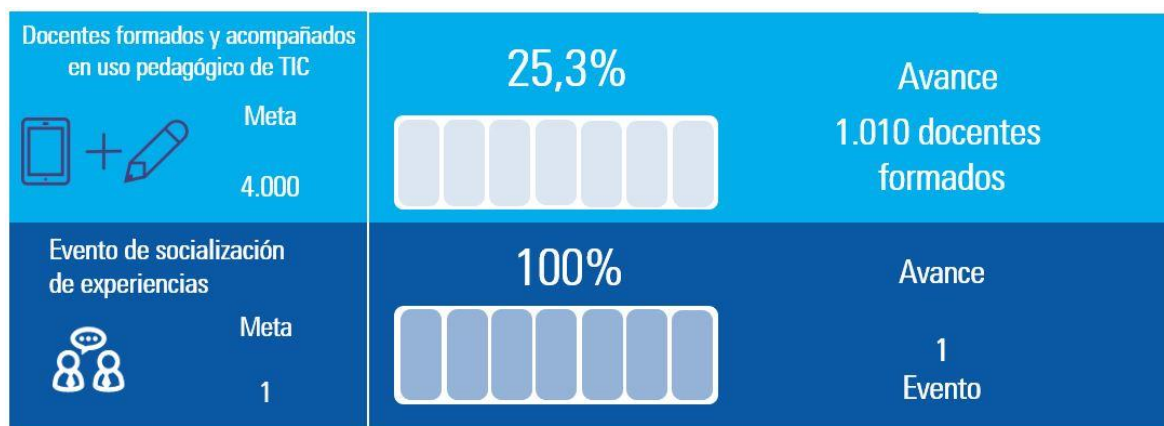
Gracias a la gestión adelantada durante el año 2021, Computadores para Educar avanzó de manera significativa en su componente de acceso, entregando 145.931 equipos de cómputo a 4.939 sedes educativas, ubicadas en 32 departamentos del país que beneficiaron cerca de **1.582.649 estudiantes**.

Informe de Gestión 2021



Así mismo, **1.010** docentes participaron en el proceso de formación y acompañamiento ofrecido por Computadores para Educar en la estrategia de EduLAB. Como complemento a

esta estrategia educativa, se realizó el acompañamiento a **13.944 estudiantes** en sus prácticas innovadoras en TIC, y además se capacitaron **4.802 personas** en la estrategia Escuela TIC Familia.

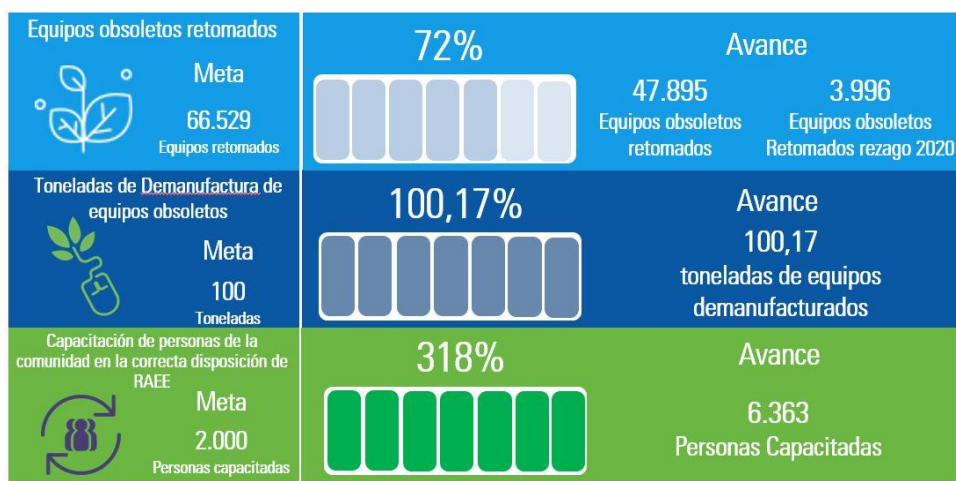


Informe de Gestión 2021

Por su parte, el segundo proyecto “Recuperación de equipos de cómputo obsoletos existentes en las sedes educativas oficiales a nivel nacional”, se formuló con el propósito de impulsar la gestión adecuada de residuos electrónicos (basura electrónica), que se genera como resultado de la dotación de equipamiento a sedes educativas oficiales. En este proyecto se incluyeron las actividades de retoma (recolección de equipos de cómputo obsoletos), demanufactura (proceso para desensamblar y clasificar los materiales de los equipos obsoletos), valorización (actividad que permite incorporar elementos reciclados en nuevos ciclos productivos), y gestión de residuos peligrosos (disposición de excedentes peligrosos que

requieren manipulación técnicamente compleja), además de capacitar a personas de la comunidad educativa en el manejo adecuado de materiales RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos).

En cuanto al componente ambiental, **51.891** equipos de cómputo obsoletos fueron retomados de en las sedes educativas públicas del país, además se realizó la demanufactura y disposición adecuada de **100,17 toneladas** de estos residuos. Por destacar, es la ejecución del componente ambiental virtual de manejo de RAEE en el taller de apropiación, lo cual permitió sensibilizar a **6.363** participantes de la comunidad educativa entre docentes y estudiantes.



Informe de Gestión 2021

Prospectiva



**Computadores[®]
para Educar**

8. Prospectiva de Computadores para Educar

Computadores para Educar busca impulsar la innovación educativa con tecnologías digitales, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad, promoviendo el acceso a tecnologías Digitales y la generación de conocimiento. Todo ello, en el marco de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y los planes sectoriales del sector TIC y educación y el Conpes 3988 de 2020, que lideran el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio de Educación Nacional.

Además, alineados con el CONPES 3988 de Tecnologías para Aprender, continuará con la implementación de acciones para aumentar el acceso a tecnologías digitales para la creación de espacios de aprendizaje innovadores, lo que continuará dando paso al desarrollo de experiencias significativas de aprendizaje a los estudiantes de las sedes educativas públicas del país, sobrepasando los desafíos por el COVID-19.

Con el fin de mejorar la calidad de y la capacidad a internet en las sedes educativas, CPE

implementará un piloto junto con para agregación de demanda en materia de conectividad.

Así como también, promoverá la apropiación de las tecnologías digitales en la comunidad educativa para la innovación en las prácticas educativas, orientada a fortalecer la formación y el acompañamiento al docente definiendo e implementando estrategias de apropiación acertadas a las necesidades del contexto educativo en el marco de los cambios de la nueva realidad.

En articulación con el Ministerio de Educación, se implementará el índice de evolución digital, que permitirá hacer un seguimiento sistemático prácticas educativas por parte de la comunidad educativa. Además, se desarrollará el sistema de información de monitoreo y evaluación, así como del proceso de analítica de información para

Establecer el uso de las TIC como herramientas generadoras de valor en la educación básica y media en el territorio Colombiano presenta grandes retos, se deben establecer las competencias mínimas necesarias en docentes; e incentivar su constante capacitación, definir planes de

Informe de Gestión 2021

investigación enfocados en TIC para la educación que incluyan la creación de semilleros para intercambio de conocimiento, La educación media y básica convencional debe evolucionar para que sea generadora de valor en los estudiantes, gran parte del éxito a largo plazo de la apropiación de las TIC en la educación del país está dado por la definición clara del objetivo que deberá perseguir la iniciativa de apropiación y los intereses tanto de estudiantes como de docentes, sus indicadores claves de seguimiento y culminación y la planeación detallada de todas las actividades de ejecución necesarias desde los frentes

tecnológico y pedagógico para lograr asegurar el resultado esperado, para garantizar el incremento de la calidad de la educación en el país, es necesario priorizar la inversión en educación y TIC dentro de la agenda pública, de manera tal que estas acciones permitan establecer actividades que estén por encima de los cambios de periodo de gobierno nacional para ello desde Computadores para Educar continuamos fortaleciendo la estrategia para alcanzar los objetivos propuestos en el marco del CONPES 3988 y la acción específica del CONPES 4040 de juventudes.



Informe de Gestión 2021

Gestión de procesos misionales



Computadores®
para Educar

9. Gestión procesos misionales

9.1 Línea estratégica de Formación Educativa

Durante 2021, el proceso de Formación e Innovación realizó el edukparty regional que contó con la participación de 226 profesores que asistieron de manera presencial y 306 profesores de manera virtual.

Fue así como en 2021 se realizó el Eduk Nacional, donde se contó con la presencia de 11 profesores ganadores de los regionales. También, asistieron 183.453 personas conectadas por señal abierta del canal TRO, y 3.543 personas conectadas vía YouTube a través del canal oficial de CPE.

Además, se cumplió con la capacitación de 4.802 padres de familia y/o cuidadores de TIC familias. Y se certificaron 184 docentes por su participación en diferentes talleres.

Respecto al acompañamiento a estudiantes, se efectuaron dos ediciones del Hackathon y 783 conexiones virtuales donde participaron 55 grupos de

estudiantes con profesores. Estas se realizaron en 17 departamentos del país.

Uno de los elementos más destacables en esta vigencia está relacionado con la entrega de más de 4.250 kits STEM (Ciencias, Tecnologías, Ingeniería, Matemáticas por sus siglas en inglés) a las instituciones educativas públicas.



9.2 Línea estratégica de Acceso a TIC

Soluciones Tecnológicas

A través del acuerdo macro de Colombia Compra Eficiente, logramos adquirir 69.171 portátiles, de los 48.062 inicialmente proyectados logrando un incremento de 31% respecto a la cantidad de equipos portátiles iniciales. El proveedor de los equipos adquiridos es la empresa Selcomp Ingeniería S.A.S. y la marca es Compumax.

Realizamos una compra coordinada por medio de la figura de agregación de demanda donde se logró vincular 239 entidades territoriales comprando un total de 37.629 portátiles, recaudando \$31.367.756.406,83 millones, entre todas las entidades territoriales que participaron en el convenio.

Por medio del convenio de cooperación internacional con la Organización de estados Iberoamericanos (OEI), se adquirieron 1.000 nuevas soluciones tecnológicas para beneficiar 250 sedes enmarcadas bajo los convenios de entornos digitales suscritos con 33 ET, con un presupuesto del proyecto de

\$12.012.441.144,96 y 800 kit de electrónica.

Microsoft aprobó la actualización al Convenio Shape The Future Computadores para Educar donde se incluyó que los Portátiles a adquirir por CPE permitan tener una configuración máxima de 8Gb de RAM y una unidad de almacenamiento solido de 480GB SSD.

Gestión logística

En 2021, a través de la gestión logística se logró entregar más de 145.000 equipos a las sedes educativas para el uso de estudiantes y docentes, que beneficiaron a más de 4.000 sedes educativas públicas en los 32 departamentos del país llegando tanto a las zonas rurales como urbanas donde fueron atendidas las comunidades educativas logrando así una mayor cobertura en términos de TIC a nivel país.

Comprometidos en apoyar por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones los procesos de aprendizaje de los estudiantes, las entidades territoriales y CPE unieron esfuerzos en la compra de equipos. Logrando la firma de 239 convenios para la compra de alrededor 37.000 equipos. Lo que

representó una inversión en herramientas TIC de más 31 mil millones de pesos, un hecho histórico para nuestra entidad.

Con el objetivo de acercar a las comunidades educativas beneficiadas a la misión de Computadores para Educar relacionada con la entrega de equipos, la apropiación y las acciones responsables con el ambiente, y teniendo en cuenta la situación actual por Covid-19 a nivel mundial, se decidió implementar este taller bajo el modelo de alternancia (Virtual-Presencial).

Desde la Oficina de Logística, proceso que lidera la ejecución y seguimiento del taller, resaltamos que bajo la modalidad presencial han participado aproximadamente 3.290 estudiantes y en el taller modalidad virtual hemos logrado inscribir 4.000 estudiantes y/o docentes.

Con el taller de Apropiación Digital 2021 estamos promoviendo el sentido de pertenencia hacia los recursos entregados, permitiendo que la comunidad educativa explore el mundo de posibilidades que le ofrece la tecnología.

9.3 Línea estratégica de Sostenibilidad Ambiental

En esta vigencia, se realizó la demanufactura de 100,17 toneladas de equipos, lo que permitió un avance de ejecución del 100% de la meta establecida para la vigencia 2021 (meta: 100 toneladas).

La valorización de materiales permitió un avance de 132,95 toneladas de materiales valorizados lo que equivale a un cumplimiento del 111% de la meta establecida para la vigencia 2021 (120 toneladas).

Se obtuvo el 100% del cumplimiento de la elaboración de KIT RAEE con el armado de 1.000 KITS mediante la búsqueda, separación, limpieza y pruebas de funcionalidad a los residuos electrónicos.

Además, se realizó la gestión de 24,01 toneladas de residuos peligrosos, lo que ha permitido un avance del 120% de la meta establecida para el 2021 (20 toneladas).

La sensibilización en temas ambientales obtuvo un alcance significativo de 6.363 integrantes de la comunidad capacitadas, lo

Informe de Gestión 2021

que equivale a un porcentaje de cumplimiento del 318% de la meta establecida para la vigencia 2021 (2000 personas). Aunque no se logró el cumplimiento de la meta de retoma (66.529 equipos obsoletos), se logró llegar a un 72% de la meta, número significativo de 47.895 equipos de retoma

teniendo en cuenta que es la primera vigencia que se obtiene esta cantidad retomada, además destacando que se realizó un trabajo conjunto entre la gestión directa de la entidad y el operador de la estrategia.



Informe de Gestión 2021

Gestión de procesos transversales



Computadores[®]
para Educar

10. Gestión procesos transversales

10.1 Direccionamiento Estratégico

Un logro relevante del proceso de Direccionamiento Estratégico fue el Diseño y estructuración del proyecto integral en cada uno de sus componentes, costeo y construcción de cada una de las cadenas de valor para la firma de 33 convenios con los ET. Se firmo convenio con Presidencia y convenio marco con Ecopetrol.

En los proyectos integrales con cada Ente Territorial se establecen los componentes para complementar el enfoque del programa Computadores para Educar (CPE) con el fin de impulsar la innovación en las prácticas educativas a partir de las tecnologías digitales dando cumplimiento a lo establecido en el CONPES 3988 de 2021 con el aumento en el acceso a las tecnologías digitales para la creación de espacios de aprendizaje innovadores promover la apropiación de las tecnologías digitales en la comunidad educativa, estas estrategias implementadas de forma integral, permiten enfrentar las principales barreras que han impedido que las tecnologías digitales hayan

impulsado de manera sistemática la innovación en las prácticas educativas. Trabajamos en la definición conceptual para beneficiar a las I.E.S Instituciones de educación superior con equipos de cómputo en el marco del CONPES 4040 de 2021 juventudes.

Desde la gestión presupuestal de la entidad, es importante resaltar la gestión \$3.005.961.522 en los ingresos en la vigencia 2021, los cuales, provinieron de la firma de convenios con los ET.

A través de estos convenios, fue posible generar 33 proyectos con alianzas y cooperación del proyecto integral para avanzar en uno de los principales retos expuestos en el Conpes 3988 del 2020.

En el marco de la transferencia de recursos realizada por el Fondo Único de TIC, el Ministerio de Tecnologías y las comunicaciones transfirió \$95.000.000.000 y \$721.547.916 de recursos de capital de excedentes financieros, con relación a la ejecución de los ingresos presupuestales de la vigencia 2021, se logró recaudar \$98.727.509.438 millones de pesos, lo que representó el 96% de los ingresos por recaudar esperados para la vigencia. Se espera recibir

\$3.773.999.866 por concepto de cuentas por cobrar.

Desde la ejecución del gasto, Computadores para Educar logró comprometer al cierre del 2021 el 97,6% de su presupuesto, lo que representa un compromiso total por \$101.187.262.617,05 millones de pesos. En cuanto a la obligación de estos recursos comprometidos al cierre de la vigencia se avanzó en un 95,78% representados en \$99.353.211.531,05 y en el pago en \$99.324.604.047,05 con un avance del 95,76%

Asimismo, En relación con la gestión de los proyectos en el 2021 se consolidó un portafolio con 12 proyectos internos para la entidad, los cuales fueron gerenciados aplicando las metodologías de gestión adoptadas por la organización (MAP – Metodología ágil de proyectos y MOP – Metodología orientada de proyectos). Dicho portafolio permitió a la entidad y a sus procesos avanzar en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y cumplir su misionalidad.

El aporte de la oficina de gestión de proyectos no solo se centró en el acompañamiento y seguimiento a la gestión respectiva, sino que este apoyo se extendió más allá al hacer parte activa de los equipos

integrantes de proyecto, ayudando desde el interior de a realizar las actividades definidas tendientes a alcanzar los objetivos planteados.

Es así como se participó desde el nivel de dirección al formar parte integrante de la junta de seis (6) proyectos y desde el nivel de gerencia y el nivel de entrega se participó en once (11) proyectos internos.

A través de esta participación se ejerció la gerencia de dos proyectos de relevancia significativa para la entidad, como son i) el proyecto de conectividad con el cual se busca “Atender, ejecutar y responder por las metas y compromisos asumidos por la organización en materia de conectividad para sedes educativas públicas del país de acuerdo con los compromisos definidos y contenidos en el CONPES 3988 - Tecnologías para Aprender” y ii) el proyecto Integral que reúne toda la estrategia.

Desde el proceso de Direccionamiento estratégico se formulan y se actualizan los proyectos de inversión, se realiza el seguimiento al cumplimiento de metas y se gestiona el presupuesto desde su planificación inicial.

Se continúa mejorando el Modelo Integrado de Planeación y gestión, Plan Anticorrupción y la gestión de calidad Integral.

10.2 Monitoreo y evaluación

Desde el proceso de Monitoreo y evaluación se dio cumplimiento al plan de trabajo de la Mesa Técnica Interinstitucional en el marco CONPES 3988 donde se realizaron tres importantes acciones:

1. El diseño y articulación de instrumentos unificados de recolección de datos:

- Pilotaje del instrumento unificado de monitoreo y evaluación, bajo los lineamientos del DANE, cuyos resultados permitieron realizar ajustes sobre el instrumento.
- Aprobación del instrumento unificado de monitoreo y evaluación, por parte de los integrantes de la Mesa (MEN, MinTIC, CPE, DANE, ICFES). Este instrumento permite capturar datos de acuerdo con las necesidades de información definidas en el modelo de monitoreo y evaluación incluyendo el índice de evolución digital y el índice de innovación educativa.

- Cumplimiento 100% de la acción 4.2 del PAS del CONPES 3988 de 2020, constituyéndose en la primera acción cumplida.

2. El diseño e implementación del Sistema de Información y Evaluación para la Innovación Educativa:

- Se logró el desarrollo de la primera fase del sistema de información de monitoreo y evaluación SM&E, la cual contempló:

- ✓ Agente de Monitoreo
- ✓ Módulo de Encuestas – App Móvil
- ✓ Módulo de Administración – Gestión de usuarios
- ✓ Módulo de Auditoría
- ✓ Módulo de Indicadores

3. El diseño e implementación del Índice de Evolución Digital:

- Revisión y ajustes de las dimensiones e indicadores que conforman el Índice de Evolución Digital, según resultados de la implementación del piloto durante la vigencia 2021.
- Ajuste del documento metodológico del Índice de

Evolución Digital, según lineamientos del DANE, teniendo en cuenta que este no constituye una operación estadística.

Asimismo, se realizó el cumplimiento del programa de monitoreo y seguimiento virtual en 35 Instituciones educativas, que integran 251 sedes, ubicadas en 18 departamentos y 35 municipios.

Se generaron los informes de resultados de monitoreo y seguimiento virtual a sedes educativas y se llevaron a cabo las socializaciones de resultados del proceso, así como la elaboración y publicación del informe de analítica de información levantada en durante la vigencia 2021 respecto al uso, acceso y apropiación de las tecnologías digitales.

Por otro lado, se realizó la actualización del micrositio de Monitoreo y Evaluación publicado en el sitio web institucional.

Adicionalmente, se generaron diferentes espacios en el marco de la Mesa Interna de Trabajo para la articulación y unificación de criterios, métricas e insumos de información, al igual que, para integrar la información y promover una

migración de las prácticas institucionales hacia la calidad de datos. Asimismo, se inició el proceso de gestión de interoperabilidad del SM&E con las aplicaciones del MEN (SIMAT, SINEB y DUE).

10.3 Gestión de TI

La subdirección a liderado la transición de la infraestructura tecnológica de CPE hacia el nuevo protocolo de comunicación de internet - IPv6, siendo esto uno de los componentes de mayor impacto dentro de la estrategia de Computadores para Educar para lograr la Transformación Digital, no solo representa una necesidad para que en un futuro no se restrinjan las posibilidades de conexión de Computadores para Educar, sino que también es un requerimiento normativo, de acuerdo a la resolución 2710 de 2017, modificada posteriormente por la resolución 01126 de 2021 por medio de la cual el Ministerio de tecnología establece lineamientos y plazos para la adopción del protocolo IPv6 en Colombia.

En esta vigencia se trabajó en el fortalecimiento de capacidad de equipos de cómputo para trabajo remoto, la subdirección de

TI, a través de la adquisición en modalidad de arrendamiento de 81 equipos de cómputo tipo portátil, pudo contribuir al fortalecimiento del parque tecnológico de CPE para responder a las necesidades del teletrabajo y alternancia, permitiendo que los colaboradores de la entidad tengan las herramientas tecnológicas necesarias para adelantar adecuadamente sus funciones.

Los equipos cuentan con características de alto rendimiento y el mantenimiento y garantías corren a cargo del arrendador, asegurando su correcto funcionamiento y simplificando la gestión de la subdirección en lo referente a soportes y actualización de software y hardware.

Por otro lado, con el objetivo de gestionar adecuadamente los recursos de infraestructura en la nube, se logró la implementación de un aplicativo que permite monitorear las métricas operacionales de los diferentes dispositivos y servidores de la Nube de azure, supervisando información como la carga de la CPU, el uso de memoria, la capacidad del disco duro etc. Gracias a esta implementación fue posible realizar la optimización de los recursos que se consumen en

Azure, esto se traduce en menos consumo y más ahorro en el presupuesto asignado para la bolsa de azure.

En esta misma línea se consiguió ahorrar costos y apoyar los indicadores ambientales de CPE mediante la consolidación del modelo de infraestructura como servicio (IaaS) de la nube de Azure. La subdirección para esta vigencia continuó con la migración de las aplicaciones y bases de datos que soportan las operaciones y proyectos de CPE a 20 servidores virtuales que se encuentran activos de la nube de Azure. La implementación de este modelo de Infraestructura como servicio (IaaS), suprime los costos derivados de la seguridad, mantenimiento e incidencias, pero principalmente para esta vigencia 2021 en que los requerimientos de los servidores en CPE ha incrementado, se estima un ahorro de consumo energético aproximado de 36.000 KWh para esta anualidad, además de no liberar 10,500 kg emisiones de CO2 que produciría el funcionamiento continuo de los servidores y del sistema de enfriamiento que requieren.

Este aplicativo recopila y analiza los datos de telemetría de sus entornos de Azure y locales y actúa sobre dichos

datos ayudando a maximizar el rendimiento y la disponibilidad de las aplicaciones y a identificar proactivamente los problemas en segundos.

10.4 Comunicaciones

Las comunicaciones en Computadores para Educar están orientadas a brindar información oficial al público en general a través de espacios y canales propios, así como mediante divulgación masiva en medios de comunicación.

La gestión adelantada en 2021 se orientó en dos frentes: comunicación interna y comunicación externa.

Comunicación interna

A nivel interno se buscó posicionar en la mente de los trabajadores el resultado de su labor como parte fundamental del Programa. Para lograrlo se trabajó en el valor de la marca, generando nuevos espacios de interacción y contenidos para impulsar la cultura de orgullo y resaltar los logros.

Se trabajó en optimizar las recomendaciones del informe de Great Place to Work, de cara a impulsar estilo de Liderazgo, prácticas institucionales y la camaradería en la Familia CPE.

Con este objetivo se lanzaron las campañas **PARTE DE TI Y SOY INTEGRO**, que reforzó en los trabajadores de cada proceso los valores de la entidad y su concientización sobre el impacto que tiene el programa en Colombia.

Asimismo, se desarrollaron campañas para que los colaboradores fueran conscientes de la importancia del ahorro del agua y energía, así como la buena disposición de los residuos.

Comunicación externa

Durante el 2021, la #RutaCPE2021 visitó diferentes regiones del país entregando tecnología y acompañando a los estudiantes, docentes y rectores de sedes educativas públicas. Municipios de los departamentos de Atlántico, Caquetá, Cesar, Córdoba, Sucre, Antioquia, Meta, Santander, Boyacá, Cundinamarca, Quindío, Valle del Cauca, La Guajira, Guaina, entre otros, fueron recorridos.

En total se adelantaron 24 rutas en 67 municipios mediante el acompañamiento a la comunidad educativa de 58 sedes ubicadas en 19 departamentos

Cientos de computadores con contenidos educativos precargados, hicieron parte de las entregas que lideró el director. Como resultado de estas entregas y del acompañamiento y coordinación realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, también se grabaron y editaron más de 50 videos y testimonios, un hecho que afianza la presencia de CPE en las regiones más alejadas del país.

Por otra parte, junto con el proceso de Formación e Innovación y en alianza con Fundación Gabo, Fundación Batuta y Code.org se llevaron a cabo 3 eventos virtuales que fomentaron el uso de la interfaz de contenidos digitales instalados en los computadores y tabletas de Computadores para Educar que cuentan con más de 1200 visualizaciones en nuestro canal de YouTube.

En el mes de mayo se realizó el evento virtual de sostenibilidad ambiental “Residuos Electrónicos, mucho material por aprovechar”, en el cual, expertos le hablaron a la comunidad acerca de la importancia de la disposición adecuada de los residuos eléctricos y electrónicos.

A nivel de áreas se trabajó coordinadamente con la Subdirección de Formación en la realización de Educa Digital Nacional, los eventos regionales EduKParty y 2 Hackatones.

Se apoyó en el diseño del logo y concepto de los eventos, además de la operación logística, el desarrollo de la página del evento, la grabación de las experiencias y testimonios de docentes y las transmisiones en vivo de los eventos por el canal de YouTube propio de Computadores para Educar, que cuentan actualmente 3.825 visualizaciones.

A nivel de medios de comunicación se lograron los siguientes impactos positivos en noticias, siendo el segundo semestre el más representativo:

Acción	Resultado
Notas de televisión	2 notas en televisión.
Notas radiales	6 menciones en estaciones radiales.
Prensa	18 artículos impresos en los diferentes diarios nacionales
Artículos web	13 artículos web

Respecto a las redes sociales de la entidad (@CompuParaEducar), en 2021 continuaron creciendo. En este sentido, se desarrollaron tácticas en la gestión de los activos digitales Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube y Facebook.

Se destaca el rediseño y puesta en marcha de la página web e intranet de la entidad, de acuerdo con los lineamientos estipulados por Gobierno Digital.

Activo	Indicador	Cifra 2021
Página web	Sesiones iniciadas	581.943
	Usuarios de la página	248.031
	Número de visitas	893.701
Facebook	Número de fans	31.932
Twitter	Número de seguidores	351.613
Instagram	Número de seguidores	2.222
LinkedIn	Número de seguidores	871
YouTube	Número de suscriptores	4.710

10.5 Servicio al cliente

Contamos con diversidad en los canales de contacto que tenemos disponibles para la atención de las

solicitudes de nuestros beneficiarios e interesados.

- Durante el año atendimos 839 casos de soporte técnico de primer nivel, correspondientes a 1.950 equipos atendidos en un plazo promedio de 1 día hábil. De igual forma atendimos 4.087 casos de pqr, información general, denuncias y agradecimientos, en un plazo promedio de 4 días hábiles.

Ofrecemos atención personalizada (en sitio) a nuestros beneficiarios con el fin de no interrumpir por periodos largos sus actividades escolares con los terminales entregados.

- A 31 de diciembre de 2021 atendimos 429 casos de segundo nivel, correspondientes a 500 servicios, en donde se revisaron 13.173 equipos en un plazo promedio de dos días hábiles.

Atendemos con calidad las garantías que provienen de las sedes educativas a través de nuestro personal técnico experto en su materia.

- Durante el año atendimos 561 asignaciones de soporte técnico de tercer nivel, correspondientes a 1.315

equipos, atendidos en un plazo promedio de 15 días hábiles desde la asignación del servicio.

- 176 equipos correspondientes a 59 casos se atendieron por la línea de reemplazo. En esta línea de atención recibimos el equipo defectuoso y le entregamos al beneficiario un equipo funcional con la mismas características técnicas y 1.139 equipos correspondientes a 502 casos, se atendieron por línea tradicional. En esta línea reparamos los equipos que presentan fallas y dejarlos funcionales los regresamos al beneficiario correspondiente.

Recopilamos información de nuestros beneficiarios a través de las campañas para conocer la percepción de los servicios que ofrecemos y su grado de satisfacción.

- Realizamos campañas de los 3 niveles de Servicio al Cliente, apoyo a campañas de Retoma, Formación y Monitoreo y evaluación entre otras.

Teniendo en cuenta que nuestro enfoque como servicio al cliente es Comprender las necesidades presentes y futuras de nuestros beneficiarios y dar solución a

posibles inconvenientes logramos mantener un promedio de 90% de satisfacción con nuestros beneficiarios, según encuestas realizadas a los mismos.

10.6 Auditoría Interna

Auditoría Interna en cumplimiento de las funciones asignadas mediante la Ley 87 de 1993 y sus normas modificatorias y/o complementarias, tomando las medidas necesarias que posibilitaran la realización de las funciones propias desde el trabajo en casa, superando las dificultades que la distancia generó para el proceso auditor y con el objetivo de impactar positivamente y agregar valor a las acciones que desarrolla la entidad, alcanzó los siguientes logros durante la vigencia 2021:

- ✓ Cumplimiento oportuno en informes a entes de control: Sin sanciones ni procesos por incumplimientos
- ✓ Capacitaciones temas Auditoría interna: Logramos la participación de la mayoría de los compañeros como retroalimentación de su participación en las capacitaciones generadas por el área.

- ✓ Evaluación global y objetiva de los procesos: Auditorías en tiempos oportunos.
- ✓ Cumplimiento Programa de Auditorías dentro de los términos establecidos.
- ✓ Planes de mejoramiento: Acciones de mejoramiento propuestas las áreas para cada observación y seguimiento al cumplimiento del PDM interno y CGR, contribuyendo al mejoramiento continuo de la entidad.
- ✓ Incentivar el Autocontrol: Mensajes de autocontrol a cada integrante de la familia CPE.
- ✓ Apoyar a los procesos con la transmisión de Informes a los entes de control.
- ✓ Impulsar las gestiones adelantadas por las áreas, dadas las observaciones generadas en los seguimientos extraordinarios realizados.
- ✓ Apoyar a la Oficina de Contratación en la solicitud a los diferentes procesos de la entidad en actividades necesarias para la liquidación de los contratos y convenios en los cuales ejercen la supervisión.
- ✓ Certificación de los integrantes de la Oficina de Auditoría Interna en los

Programas de Formación de Auditores Internos en el SGC NTC ISO 9001:2015, Gestión Pública y Presupuesto Público. Además de la participación de cursos de nivel interno de la Entidad.

10.7 Gestión del Talento Humano

En el año 2021 con la ejecución del Programa de Ambiente Laboral Saludable, que une las actividades de bienestar y Salud y Seguridad en el Trabajo, logramos que Great Place To Work nos calificara 'MUY SOBRESALIENTE' posicionando a CPE como un lugar ideal para trabajar y que garantiza la correcta interacción entre cada uno de los trabajadores en los diferentes niveles de la organización.

Recibimos la certificación SG-SST 100%: la calificación obtenida avala el cumplimiento de más de 80 requisitos legales evaluados en el SGSST de CPE.

A partir del contrato suscrito con FENASCOL, se ha garantizado el derecho a la libre expresión y de opinión, a la información y participación de las personas sordas, con clara referencia a su cultura.

No solo en formación continua si no también en competencias blandas incluimos el proceso de

formación para afrontar todas las situaciones derivadas del COVID 19 y las de tipo psicosocial.

Cumplimos con los tiempos establecidos para la ejecución de los diferentes procesos contractuales, logrando un indicador del 88%, lo que corresponde a la entrega oportuna de 15 procesos contractuales de los 17 planeados en el PAA 2021.

10.8 Gestión Jurídica

Durante la vigencia 2021 la Oficina Jurídica en el marco del proceso de Gestión Jurídica logró:

- ✓ Representar a la entidad, con el fin de dar respuesta a las demandas y demás acciones propias de la actividad litigiosa. En desarrollo de esta gestión la entidad en primera instancia obtuvo fallo favorable en dos de los procesos que cursan en su contra, es decir se le negaron las pretensiones de la demanda,
- ✓ Apoyar de manera constante a la Dirección Ejecutiva y Secretaría General de la Entidad en todos los conceptos y asesorías

requeridos, así como a las diferentes áreas de la entidad.

- ✓ Dar respuesta oportuna a derechos de petición, tutelas y PQRs.
- ✓ Atender las observaciones hechas por parte de la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación y por otros entes de control.
- ✓ No se tipificó ninguno de los riesgos consagrados en el plan de mejoramiento.
- ✓ Apoyar al grupo encargado de gestionar los contratos y/o convenios suscritos y otrosíes que se suscribieron con los entes territoriales.
- ✓ Gestionar los comités de conciliación mensual y proyectar las actas correspondientes.

10.9 Gestión de Contratación

La Oficina de contratación tramitó exitosamente los siguientes procesos de contratación:

Licitación Pública: 5

Concurso de Méritos: 1

Selección Abreviada de menor cuantía: 5
Selección Abreviada Subasta: 2
Mínima Cuantía: 22
Contratación Directa: 39
Contratación Directa (Convenios Interadministrativos ET): 273
Compras a través de AMP: 21
Compras a través de Grandes Superficies: 11
Para un total de 379 procesos de contratación adelantados.

Se tramitaron la totalidad de solicitudes de liquidación o cierre de contratos solicitados por los supervisores de contratos.

Realizamos acompañamiento a las áreas técnicas para la revisión y ajuste de estudios previos para el 100% de la contratación adelantada durante el año 2021.

También, se tramitaron el 100% de las modificaciones de contratos solicitadas por los supervisores de contratos y se acompañó a los supervisores de contratos en los procesos administrativos por presunto incumplimiento de contratos solicitados.

10.10 Gestión Administrativa y Financiera

El equipo de Administrativa y Financiera realizó la

sistematización de los inventarios de terminales y activos fijos lo que permite llevar un control diario y mitigar así, el riesgo de error humano al igual que garantizar la veracidad y oportunidad de la información.

Se lideró el proceso de recepción de facturación electrónica en cumplimiento de la Directiva Presidencial 9/2020, atendiendo los lineamientos de SIIF Nación y la normatividad de la DIAN.

La oficina Administrativa y Financiera lideró la implementación y habilitación de las Tablas de Retención Documental en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, lo que ha permitido gestionar de forma eficiente los expedientes electrónicos de cada una de las oficinas fortaleciendo así, la iniciativa de cero papel cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación en materia archivística. Igualmente, se adelantó la gestión con el AGN para la convalidación de las TRD.

El trabajo en casa facilitó el ahorro de recursos financieros en gastos como servicios públicos e insumos de cafetería, al igual que fortaleció la estrategia de cero papel.

Informe de Gestión 2021

Los arreglos locativos han sido una constante gestión por parte del proceso, lo que permitió que los trabajadores laborarán en un sitio seguro y cómodo para el desarrollo de las actividades propias de la entidad.

Pese a los inconvenientes que presentó SIIF Nación y a la

cantidad de solicitudes de pago allegadas entre el 22 y el 29 de diciembre, se logró gestionar un 99% de pagos quedando tan solo 4 obligaciones pendientes de pago a 31 de diciembre de 2021, la relación más baja de cuentas por pagar desde que CPE hace parte de SIIF Nación.



Informe de Gestión 2021



Computadores[®]
para Educar