



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Código:
AL005F
Fecha:
Septiembre/2017

Version:
1

Página 1 de 5

COMPUTADORES PARA EDUCAR

| | |
|-----------------------|---|
| Vigencia: | 2017 |
| Fecha de Publicación: | Enero 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 CORRUPCION.

| Subcomponente | Actividad | Producto | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Responsable | Observaciones |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|---|
| Política de Administración del Riesgo | Incorporar dentro de la construcción del Mapa de Riesgos las políticas del MINITC así como las Metas Crucialmente Importantes de Computadores para Educar, | Mapa de Riesgos | 1 | 1 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | Para la elaboración del Mapa de Riesgos fueron incorporadas las políticas del MINITC y las Metas Crucialmente Importantes (MCI). |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Diseñar el Mapa de Riesgos | Mapa de Riesgos de Corrupción de CPE | 1 | 1 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | El Mapa de Riesgos de la entidad se encuentra disponible en la página Web de la Entidad y fue actualizado en el mes de noviembre de 2017 |
| Consulta y Divulgación | Publicar el Mapa de Riesgos definitivo | Mapa de Riesgo | 2 | 2 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | El Mapa de Riesgos definitivo y su actualización con corte a 30 de noviembre de 2017 se encuentra publicado en la página Web de la Entidad para su respectiva consulta: (http://computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/docu mentos-cpe). |
| Monitoreo y Revisión | Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de la Corrupción | Informe de Seguimiento | 3 | 3 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | La Oficina Asesora de Planeación mensualmente realiza monitoreo a los riesgos de los procesos de la Entidad, el cual se refleja en el informe de Gestión presentado por los procesos. De la misma manera dicho monitoreo es presentado en el Comité de Riesgos con el objetivo de adoptar las medidas pertinentes en el caso de presentarse la materialización de algún riesgo. |
| Seguimiento | Efectuar seguimiento al Mapa de Riesgos de la Corrupción | Informe de Seguimiento | 3 | 3 | 100% | Oficina de Auditoría Interna | Auditoría Interna presenta Informe de seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos Anticorrupción, incorporados en el presente documento. La oficina de Auditoría Interna realizó el seguimiento correspondiente al tercer cuatrimestre del año el cual será publicado en la página Web de la Entidad. |

COMPONENTE: 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.

| Subcomponente | Actividad | Producto | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Responsable | Observaciones |
|---|-----------|----------|-------------------------|-----------------------|-------------|-------------|---------------|
| COMPUTADORES PARA EDUCAR NO REALIZA TRAMITES ORIENTADOS A LA CIUDADANIA | | | | | | | |

COMPONENTE: 3. RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente | Actividad | Producto | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Responsable | Observaciones |
|---------------------|--|----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|-----------------------------------|---|
| | Comité Directivo | Rendición de Cuentas | 1 | 1 | 100% | Direccionamiento Estratégico | El día 25 de abril de 2017 se presentó el informe de gestión de Computadores para Educar con corte a 31 de diciembre de 2016 por parte del Director Ejecutivo ante los miembros de la Asamblea General de Asociados de Computadores para Educar. El 21 de diciembre de 2017 se realizó la Rendición de Cuentas Anual, para la cual se contó con la presencia de todos los trabajadores de la entidad. |
| | "La Brújula" Boletín periódico de rendición de cuentas y avance en cumplimiento del Plan de Acción | "La Brújula" | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | Por medio del boletín "La Brújula" el cual es publicado mensualmente en la intranet de la entidad se da a conocer el avance y cumplimiento del Plan de Acción a los trabajadores. |
| | Cartelera de eventos y noticias | Cartelera | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Comunicaciones | Las información que se incluye en las carteleras ubicadas al interior de la entidad es actualizada a medida que se presentan eventos o hechos de importante divulgación al interior de la entidad, para el mes de septiembre se publicó en la cartelera lo relacionado con los cumpleaños del mes, Ecosistema Digital, Concurso SENSEI, para el mes de octubre se publicaron los cumpleaños del mes, en el mes de noviembre se publicó los cumpleaños, piezas TIPS de auditoría y para el mes de diciembre los cumpleaños del mes y pieza comunicativa TIPS para la Auditoría Ambiental |
| Divulgación Interna | Intranet y la Casa CPE | Intranet | 2 | 2 | 100% | Oficina Asesora de Comunicaciones | La intranet y su componente Casa CPE que corresponde a la sección de actividades que se realizan en la entidad y se actualiza de conformidad con los eventos realizados, durante el mes de septiembre en la intranet se publicó: Computadores para Educar y Virtual Educa firman menorando de entendimiento, en el mes de octubre Aporta al Ecosistema Digital de Computadores para Educar, Del 18 - 19 de octubre se realizará el BETT Latin America Leadership Summit 2017, en el mes de noviembre Conoce nuestra gestión en campo, los docentes de San Andres fueron dotados con Tecnología, Ministerio TIC entrega 25 mil tabletas para estudiantes y profesores de Bogotá, Con destino a los niños se abre convocatoria de contenidos digitales y para el mes de diciembre Computadores para Educar galardonado con premio lapiz Dorado, Celebramos una década de responsabilidad ambiental con CENARE, componente de Galerías su publicaron: firma convenio Teletrabajo, Taller de Cocina Directivos, Socialización Ecosistema Digital, Torneo de Bolos, Capacitación Sistema de Gestión Ambiental, Taller de identificación y segregación de plásticos, Cafe con Fernando, premiación concurso SENSEI, |



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Código:
Al-05-F
Fecha:
Septiembre 2017

Version:
1
Página 1 de 5

| | | | | | | |
|--|----------------------------------|----|----|------|-----------------------------------|--|
| Informe anual de gestión a los asociados de CPE | Informe de Gestión | 1 | 1 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | El informe anual de gestión 2016 fue presentado a los Asociados en asamblea realizada en el mes de abril de 2017. |
| Publicación resultados balance y estado de cuentas | Informe de Resultados | 1 | 1 | 100% | Secretaría General | En el mes de febrero se rindieron los Informes sobre el Estado contable de la entidad a 31/12/2016 mediante la Plataforma CHIP, la cual sirve de consulta al ciudadano. A su vez, los estados financieros de 2017 se publicaron mensualmente en la cartelera física dentro de la entidad y en la página web de la entidad http://computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/docum-entos-cpe |
| Publicación cifras de gestión de CPE en página web | Información cifras relevantes | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Comunicaciones | Se actualizan permanentemente en la página web las cifras de gestión que dan cuenta de la labor desarrollada por Computadores para Educar, dicha información se encuentra disponible en la página web de la Entidad (www.computadoresparaeducar.gov.co) |
| Comunicados de Prensa | Comunicados de Prensa | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Comunicaciones | Los comunicados de prensa se realizan a medida que se presentan hechos que requieren su emisión. Durante el mes de septiembre se publicó "Profesor de Corozal desarrolla aplicación para prevenir riesgos ambientales", en el mes de octubre se publicó "Entendemos que, si la tecnología es transversal a la vida, los residuos electrónicos también: Fernando Bedoya" además "Con la entrega de 1,045 tabletas, Minic fortalece los entornos educativos de Barrancabermeja", para el mes de noviembre "Con energía solar y Tablet as para Educar, Minic llegó a 10 departamentos del país", "Con destino a los niños se abre convocatoria de contenidos digitales" Y para el mes de diciembre "Estudiantes de Macayepo tienen desde hoy 500 computadores para fortalecer su educación", "Con tecnología es fácil y divertido aprender matemáticas" |
| Divulgación Externa | Divulgación de hechos relevantes | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Comunicaciones | Se divulgan constantemente los hechos relevantes mediante las redes sociales, en el mes de septiembre se publicó en Twitter (https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/914207722215677952) Y Facebook (https://www.facebook.com/Computadoresparaeducar/posts/186884646311691), en el mes de octubre en Twitter (https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/925497347869757440), Y Facebook (https://www.facebook.com/Computadoresparaeducar/posts/190432346250669), para el mes de noviembre en Twitter (https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/934489366214225920), Facebook (https://www.facebook.com/Computadoresparaeducar/posts/1934084786607858) y para el mes de diciembre en Twitter (https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/944551915873910784), Y Facebook (https://www.facebook.com/Computadoresparaeducar/videos/1551885721569864/) |

|  | | SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | Código: A108-F | Versión: 1 |
|---|---|---|----|----|------|-------------------------------|---|---------------|
| | | Informe | 1 | 1 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | Fecha: Septiembre 2017 | Página 1 de 5 |
| Seguimiento y Control | Informe al Congreso de la Republica | Informe | 1 | 1 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | Durante el mes de junio se remitió informe al MINTIC relacionada con el programa para ser presentada en la rendición de cuentas del Ministerio ante el Congreso de la Republica, dicha información contenía las cifras mas relevantes de la gestión de Computadores para Educar. | |
| | Reportes de seguimiento en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MINTIC - ASPA | Reporte | 44 | 44 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | La Oficina Asesora de Planeación presentó oportunamente reportes semanales mediante el aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MINTIC - ASPA, en el cual se incluyen las actividades e indicadores de la Entidad. | |
| | Registro y seguimiento a proyectos en Balance Scorecard | Reporte | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | Mensualmente los procesos de la entidad realizan el reporte de las actividades realizadas para el cumplimiento de las metas, en la herramienta Balance Scorecard, la Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento y validación de registros y soportes y mensualmente publica un informe de resultados. | |
| | Realización de 3 encuestas de percepción | Encuestas | 3 | 3 | 100% | Servicio al Cliente | Se realizaron 3 encuestas de percepción en los meses de abril, junio y septiembre, la cual mide el índice de satisfacción de los clientes en cuanto a prestación del servicio y valoración de persona que atiende el call center. | |

COMPONENTE: 4. SERVICIO AL CIUDADANO

| Subcomponente | Actividad | Producto | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Responsable | Observaciones |
|--|---|--|-------------------------|-----------------------|-------------|---------------------|---|
| Fortalecimiento de los Canales de Atención | Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios. | Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center | 1 | 1 | 100% | Servicio al Cliente | Se contrataron los servicios de "CENTRO INTERACTIVO DE CRM" cuyo objeto es garantizar la disponibilidad del Contact Center, con tecnología de punta, adquisición realizada por medio del portal Colombia Compra Eficiente, para el periodo comprendido entre el 18 de marzo de 2017 hasta el 17 de febrero de 2018 |
| | Respuesta oportuna a P. Q. R. | Definir acuerdos de nivel de servicio internos entre los procesos de la entidad para responder las P. Q. R. | 1 | 1 | 100% | Servicio al Cliente | Se mantienen los acuerdos de nivel de servicio fijados para el operador del Contact Center, así como los tiempos establecidos para el tratamiento de las solicitudes al interior de la entidad, establecidos dentro del documento ATENCIÓN A PQR, el cual se encuentra publicado en la intranet facilitando su acceso y consulta. |
| | Disponibilidad de los canales de atención | Disponer de forma ininterrumpida de todos los canales como son las líneas gratuitas, el correo electrónico, el chat, cuenta de Skype, redes sociales, etc. | 5 | 5 | 100% | Servicio al Cliente | La entidad cuenta con tres líneas 018000 gratuitas, las redes sociales de la entidad así como la página Web son supervisadas por el área de Comunicaciones. El chat y Skype son administrados por el Contact Center bajo la supervisión del proceso de Servicio al Cliente y el correo electrónico info@ce.gov.co bajo la responsabilidad de Servicio al Cliente. |



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Código: A10014
Fecha: Septiembre 2017

Versión: 1
Página 1 de 5

| | | | | | | |
|--|--|----|----|------|---------------------|---|
| Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios | Implementación de campañas a través del Contact Center | 12 | 12 | 100% | Servicio al Cliente | Se realizaron campañas con el fin de mejorar la atención a las necesidades y/o requerimientos. Se capacitará al personal del operador de la Mesa de Ayuda Técnica en temas referentes a soluciones fotovoltáicas, parametrización ATENEA, necesidad de formación en TIC. Adicionalmente los proveedores de soluciones tecnológicas PCSmart y COIN realizaron capacitaciones en temas relacionados con las especificaciones técnicas de las terminales para la vigencia 2017. Lo anterior coadyuva al fortalecimiento de los canales y servicios y la calidad de sus respuestas |
|--|--|----|----|------|---------------------|---|

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

| Subcomponente | Actividad | Producto | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Responsable | Observaciones | |
|---|---|--|-------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------------|---|---|
| Lineamientos de transparencia activa | Publicación en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones | Un plan inicial y sus actualizaciones | 2 | 2 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | En el portal www.colombiacompra.gov.co se encuentra publicada la versión inicial del Plan de Adquisiciones y su respectiva actualización. | |
| | Publicación en la página Web de Computadores para Educar del plan de acción | Un plan inicial y sus actualizaciones | 2 | 2 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | El Plan de Acción y sus respectivas actualizaciones se encuentran publicados en la página Web de la entidad. | |
| | Publicación de los resultados de gestión en la página Web de Computadores para Educar | Reporte Mensual | 11 | 11 | 100% | Oficina Asesora de Planeación | Los resultados de la gestión de CPE se encuentran publicados en la página Web de la entidad a través del siguiente link http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/pla-aneacion-y-gerencia-de-proyectos . | |
| | Publicación procesos contractuales en el portal único de contratación. | Registro permanente | 11 | 11 | 100% | Coordinación de Contratación. | La documentación generada en desarrollo de los procesos contractuales realizados por la entidad es publicada en el portal único de contratación (www.colombiacompra.gov.co), cumpliendo así con los términos de Ley establecidos. | |
| Monitoreo del acceso a la información pública | Evitar la divulgación de información para favorecer a algún proponente en un proceso de contratación. | Publicación Informe de ejecución del plan de mejoramiento de Contraloría | Registro Semestral | 2 | 2 | 100% | Oficina de Auditoría Interna | El 15 de enero de 2018 se realizó la presentación del Informe semestral de avance del Plan de Mejoramiento ante la Contraloría General de la República en el formato M-3: PLAN DE MEJORAMIENTO mediante el Sistema de Rendición de la Cuenta e Informes -SIRECI-. |
| | | Publicar las actuaciones de los procesos de selección en el portal de contratación estatal SECOP | 11 | 11 | 100% | Coordinación de Contratación. | Se da estricto cumplimiento a los establecido en el Manual de Contratación, se mantiene el correo electrónico en el cual se centraliza la información entre los diferentes y la Entidad (contratacion@cpe.gov.co) adicionalmente dentro de las cláusulas de los contratos se estipula una cláusula de confidencialidad. Las actuaciones de los diferentes procesos de contratación son publicados en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co). | |

Proyectado por:
Firma:
Nombre: DEISY CRISTINA GARCIA - GERMAN ANDRES CAVERO DE BUENO - IAN ESTEBAN CASTELLANOS
Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO - PROFESIONAL UNIVERSITARIO - TÉCNICO
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

Revisado por:
Firma:
Nombre: ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO
Cargo: AUDITORA INTERNA
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

