



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MINTIC

| Entidad:                            | COMPUTADORES PARA EDUCAR  |   | Año:                                     | 2017   |
|-------------------------------------|---|---|--|--|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Riesgo  | Causas  | Responsable                              | Anotaciones  |
|                                     | Faltante de recursos disponibles en Caja Menor  | - Desconocimiento de procedimientos para el manejo y conciliación de la caja menor<br>- Falta de verificación y control de los soportes que entregan los trabajadores y contratistas de la entidad  | Coordinación Administrativa y Financiera | Durante el periodo comprendido entre mayo y agosto del presente año, la Coordinación Administrativa y Financiera realizó arqueo a la caja menor de la Dirección Ejecutiva, a su vez la Oficina de Auditoría Interna realizó arqueos a las cajas menores asignadas a la Dirección Ejecutiva, CRDP y CENARE en las cuales no se reflejaron ni faltantes ni sobrantes de dinero. Se da estricto cumplimiento a las diferentes resoluciones creadas para el manejo y control de la caja menor.                       |
|                                     | Hurto de activos físicos.   | - Fallos en los sistemas de vigilancia o seguridad<br>- Desorganización o descuido por parte de los trabajadores encargados.  | Coordinación Administrativa y Financiera | Durante el segundo cuatrimestre de 2017 no se presentaron hurtos en las instalaciones de la entidad. Se cuenta con el contrato de vigilancia con la empresa Intercom Security Colombia Ltda hasta el 31 de diciembre de 2017 y la vigencia de las pólizas de seguros hasta el día 13 de enero de 2018.   |
|                                     | Pagos de nómina que no corresponden a la realidad   | - Error en la inclusión de novedades de nómina<br>- Sobre carga de trabajo<br>- Desatención<br>- Inconsistencias del sistema de información   | Coordinación de Talento Humano           | Se trabaja de manera paralela en Excel revalidaciones con el fin de confrontar las novedades físicas frente a su liquidación en el sistema OASIS el cual se encuentra en un 70% de implementación.   |
| RIESGOS ANTICORRUPCIÓN              | Deficiencia en la vinculación de personal   | - Presentación de documentos falsos, con información falsa o incompletos<br>- No validación de la información aportada por el aspirante por parte del área de talento humano  | Coordinación de Talento Humano           | Se suscribió contrato con la firma cazatalentos "Seleccionemos de Colombia S. A. S.", cuya vigencia es hasta el mes de diciembre de 2017, quienes hacen los estudios, validaciones de información y las pruebas pertinentes al cargo de las personas aspirantes.   |
|                                     | No Reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la entidad  | - Falta de mecanismos, espacios y canales para el reporte de actos de corrupción<br>- Falta de ética en el equipo de control interno<br>- Presiones al interior de la entidad para el no reporte de irregularidades   | Auditora Interna                         | La oficina de Auditoría Interna adelanta la ejecución de su plan de auditorías para el año 2017, producto de las cuales no se han evidenciado casos de corrupción durante la vigencia 2017. El personal de Control Interno cuenta con el profesionalismo, ética e independencia para identificar y reportar a los entes de control los actos de corrupción.  |
|                                     | Inclusión de gastos no autorizados  | - Desconocer las líneas de plan anual de adquisiciones<br>- La realización del contrato no se encuentre en el PDA y por lo tanto no este autorizado por el comité de contratación.<br>- Falta de mecanismos de seguimiento y control                                    | Jefe Oficina Asesora de Planeación       | Se realizaron comités mensuales de cambios al presupuesto, en el cual se aprueban, rechazan o eliminan las modificaciones al Plan de Adquisiciones. Dicho comité contribuye al control y evita la inclusión de gastos no contemplados en el Plan de Adquisiciones. Durante el segundo cuatrimestre del año 2017 no se han realizado adquisiciones fuera del Plan vigente de la Entidad.  |
|                                     | Hurto de inventarios de la entidad  | - Falta de control del inventario mensual de los bienes en las bodegas<br>- Registro desactualizado de soporte de inventarios<br>- Fallos en los sistemas de vigilancia o seguridad<br>- Desorganización o descuido por parte de los trabajadores encargados de almacén | Subdirector Operativo                    | Mensualmente se realizan arqueos de inventarios lo que permite un control de los elementos en Bodegas, se cuenta con terminales que se encuentran en las bodegas de los proveedores, esta entrega de terminales se realiza empleando el sistema RFID (Identificación por Radio Frecuencia) y el despacho de las mismas se realiza por medio de lectura de código de barras. Durante el segundo cuatrimestre se realizó la entrega de la bodega identificada como Centro de Recepción y Despacho de Portátiles 3. |
|                                     | Debilidades en la ejecución de interventoría o supervisión de contratos según las normas vigentes y el respectivo manual de entidad | - Desconocimiento del manual de interventoría y supervisión<br>- Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales<br>- Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad.                | Coordinación de Contratación             | La Coordinación de Contratación está trabajando junto con la Oficina Asesora de Planeación en un nuevo aplicativo el cual permitirá realizar el seguimiento y ejecución a los contratos de la entidad. Se realizó la codificación de los formatos de Informe de Supervisión Mensual y Informe de Supervisión Final los cuales se encuentran disponibles en la intranet de la entidad y se hace revisión permanente al Manual de Contratación.  |

*[Handwritten signature]*



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad:                                      | COMPUTADORES PARA EDUCAR   |  |  | Año:<br>Período:   |
|---|--|--|--|--|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc.           | Riesgo   | Causas   | Responsable  | Anotaciones  |
| RIESGOS ANTICORRUPCIÓN                        | <p>Contratación de bienes y/o servicios con personas o entidades que presenten inhabilidades, incompatibilidades y/o conflicto de intereses</p> <p>Celebración de contratos sin la aplicación adecuada de cada una de las modalidades de contratación definidas en la Ley</p> <p>Restringir la participación de uno o varios interesados en los procesos de contratación</p> <p>Divulgación de información para favorecer algún proponente en un proceso de contratación</p>   | <p>-Desconocimiento o descuido en la revisión de los documentos que acrediten las condiciones jurídicas de los futuros contratistas</p> <p>-Desconocimiento de la normatividad</p> <p>-El personal que participa en el proceso no tiene las competencias necesarias</p> <p>-El personal esta direccionando la contratación</p> <p>Expedir los pliegos de condiciones con condiciones y requisitos direccionados a impedir la pluralidad de oferentes.</p> <p>- Desconocimiento de roles y responsabilidades frente a divulgación de la información por parte de los empleados</p> <p>-Conflicto de intereses</p> | <p>Coordinación de Contratación</p> <p>Coordinación de Contratación</p> <p>Coordinación de Contratación</p> <p>Coordinación de Contratación</p> <p>Servicio al Cliente</p> <p>Servicio al Cliente</p> <p>Servicio al Cliente</p> <p>Servicio al Cliente</p> <p>Servicio al Cliente</p> | <p>2017</p> <p>Mayo a agosto 2017</p> <p>La Coordinación de Contratación consulta en las páginas web de la Contraloría, Procuraduría y Policía Nacional, si existe algún tipo de inhabilidad por parte del contratista. Adicionalmente, en la carta de presentación los oferentes deben indicar no estar inmersos en algún tipo de inhabilidad, y en los contratos celebrados se incluye una cláusula INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES en la cual bajo la gravedad del juramento se manifiesta no tener inhabilidades e incompatibilidades para realizar el contrato. La Coordinación de Contratación elaboró y publicó en la Intranet de la Entidad las listas de chequeo con las cuales se realiza la verificación de los documentos presentados para la legalización de los contratos.</p> <p>Se actualizaron y formalizaron los procedimientos de las diferentes modalidades de selección los cuales se encuentran disponibles en la intranet de la entidad.</p> <p>Se realizó la campaña "Contratación con la camiseta puesta" con la cual se sensibilizó al personal de CPE en temas de contratación, incluyendo sus diferentes modalidades.</p> <p>Se le da estricto cumplimiento a lo estipulado en el artículo 02 de la Ley 1150 de 2007.</p> <p>Se encuentran formalizados los instructivos para la realización del Insumo Técnico y Estudios Previos. Se actualizaron y formalizaron los procedimientos relacionados con las Modalidades de Selección donde se encuentran los tiempos y responsables de las diferentes etapas del proceso de Selección, entre ellas las publicaciones en el SECOP.</p> <p>Se da estricto cumplimiento a lo establecido en el Manual de Contratación, se mantiene el correo electrónico en el cual se centraliza la información entre los oferentes y la Entidad (contratacion@cpe.gov.co), adicionalmente dentro de las cláusulas de los contratos se estipula una cláusula de confidencialidad.</p> <p>Las actuaciones de los diferentes procesos de contratación son publicados en el SECOP,</p> <p>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 ATENCION A PQR, el cual se encuentra publicado en la intranet facilitando su acceso y consulta.</p> <p>No se ha realizado actualización alguna del Manual de Servicio al Cliente por lo tanto se encuentra vigente el actualizado en el mes de octubre de 2016</p> <p>Durante el periodo entre mayo y agosto de 2017, se adelantaron campañas por medio del Contact Center enfocadas a recordar a los beneficiarios acerca de los diferentes canales de atención con los que cuenta el programa para la atención de las garantías de los equipos,</p> <p>Esta medición es realizada por el operador del contact center de manera mensual, de acuerdo a la última medición, sus resultados dan cuenta de un grado de satisfacción superior al 70%.</p> <p>Desde el 18 de marzo de 2017 se cuenta con el contratista INTERACTIVO el cual es el encargado de garantizar la disponibilidad del Contact Center, la adquisición de este servicio se realizó por medio del portal web Colombia Compra Eficiente.</p> |
| Procedimientos de funcionamiento del servicio | <p>Elaboración del manual de servicio al cliente donde se definen los acuerdos de nivel operacional (OLA) entre los procesos internos de la Entidad y los acuerdos de nivel de servicio (ANS) con el contratista que presta el servicio de Contact Center.</p> <p>Actualización anual del manual de servicio al cliente</p> <p>Divulgación de procedimientos, guías y manuales sobre la atención y transporte de las garantías para las soluciones tecnológicas que el Programa entrega a las sedes beneficiarias.</p> <p>Medición de satisfacción mediante la implementación de encuesta a través de las líneas gratuitas 0180000 para evaluar la calidad del servicio ofrecido por el Contact Center a los usuarios.</p> |  |  |  |
| Medición de satisfacción del cliente          |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

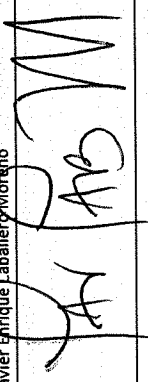
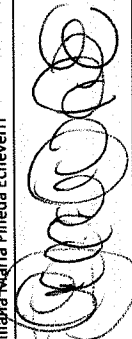



| Entidad:   | COMPUTADORES PARA EDUCAR                |  | Año:  | 2017  |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
|--|---|--|---|---|--------|--------------------|--------|------------------------------------|---------|---------------------------|---------|-----------------------|--------|--|--------|--|--------|---|--------|---------------------------|---------|----------------------------|---------|---------------------------------|--------|--|--------|--|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc.  | Riesgo                                  | Causas   | Responsable   | Anotaciones   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.   | Disponibilidad y acceso a los servicios | Implementación de un sistema de turnos mediante la herramienta de gestión de tickets (Número de caso) que utiliza el Contact Center contratado por la entidad para garantizar el seguimiento y trazabilidad a todos los requerimientos de los usuarios.<br><br>Definición, integración e implementación de los canales de atención a los usuarios y ciudadanos tales como: 3 líneas gratuitas 018000, redes sociales como Facebook y twitter, cuenta de Skype, chat y foro en línea a través de la página web.<br><br>Disponibilidad de acceso en la página web para la recepción de PQRs.<br><br>Implementación de un esquema de atención centralizado a través del Contact Center para recibir, registrar, escalar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios por medio del proceso de Servicio al Cliente de la entidad.<br><br>Capacitación y sensibilización a trabajadores, gestores y contratistas del Programa en protocolos de Servicio al Cliente y al ciudadano. | Servicio al Cliente<br><br>Servicio al Cliente<br><br>Servicio al Cliente | Dentro de la herramienta empleada para el manejo de las P. O. R., esta permite la asignación de un número de ticket a la solicitud lo cual facilita el control y la trazabilidad de cualquier solicitud allegada a la entidad.<br><br>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 bajo la responsabilidad de Servicio al Cliente.<br><br>Por medio de la página Web de la entidad la ciudadanía en general puede realizar la radicación de alguna petición, queja o reclamo a Computadores para Educar bajo el siguiente enlace <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/es/pqrs">http://computadoresparaeducar.gov.co/es/pqrs</a><br><br>El esquema implementado y centralizado a través del Contact Center permite realizar seguimiento a las solicitudes desde el momento de recepción hasta el momento de cierre de cualquier solicitud, permitiendo un control a las peticiones, quejas o reclamos realizadas por los usuarios a Computadores para Educar.<br><br>Durante el mes de agosto de 2017 se realizaron dos capacitaciones en temas de Servicio al Cliente y al Ciudadano dirigidas a los gestores y a personal al interior de Computadores para Educar.<br><br>Mensualmente la Oficina de Auditoría Interna realiza seguimiento al estado de las Peticiones, Quejas y Reclamos. A su vez, el área de Servicio al Cliente realiza análisis y ranking de respuesta de las peticiones allegadas, en el cual se determina el porcentaje de cumplimiento por parte de los procesos al interior de la entidad. |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| <table border="1"> <tr> <td>Cargo:</td> <td>Secretario General</td> <td>Cargo:</td> <td>Jefe oficina Asesora de Planeación</td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>Alexander James Rodriguez</td> <td>Nombre:</td> <td>Andrés Muñoz Castillo</td> </tr> <tr> <td>Firma:</td> <td></td> <td>Firma:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cargo:</td> <td>Coordinador Administrativo y Financiera</td> <td>Cargo:</td> <td>Subdirector Operativo (e)</td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>Juan Guillermo Hoyos Pérez</td> <td>Nombre:</td> <td>Javier Enrique Caballero Moreno</td> </tr> <tr> <td>Firma:</td> <td></td> <td>Firma:</td> <td></td> </tr> </table> |   |  |   |   | Cargo: | Secretario General | Cargo: | Jefe oficina Asesora de Planeación | Nombre: | Alexander James Rodriguez | Nombre: | Andrés Muñoz Castillo | Firma: |  | Firma: |  | Cargo: | Coordinador Administrativo y Financiera | Cargo: | Subdirector Operativo (e) | Nombre: | Juan Guillermo Hoyos Pérez | Nombre: | Javier Enrique Caballero Moreno | Firma: |  | Firma: |  |
| Cargo:   | Secretario General                      | Cargo:   | Jefe oficina Asesora de Planeación  |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| Nombre:  | Alexander James Rodriguez               | Nombre:  | Andrés Muñoz Castillo   |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| Firma:   |   | Firma:   |   |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| Cargo:   | Coordinador Administrativo y Financiera | Cargo:   | Subdirector Operativo (e)   |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| Nombre:  | Juan Guillermo Hoyos Pérez              | Nombre:  | Javier Enrique Caballero Moreno   |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| Firma:   |   | Firma:   |   |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |
| <p>Consolidación</p>   |   |  |   |   |        |                    |        |                                    |         |                           |         |                       |        |  |        |  |        |   |        |                           |         |                            |         |                                 |        |  |        |  |



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad:                            | COMPUTADORES PARA EDUCAR   |   |             | Año:     | 2017  |
|-------------------------------------|--|---|-------------|----------|---|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Riesgo   | Causas  | Responsable | Año:     | 2017  |
| del Documento                       | Carga:   | Carga:  | Carga:      | Periodo: | Mayo a agosto 2017  |
|                                     | Coordinador de Talento Humano.<br>Fatima Veronica Quintero Nuñez | Profesional Especializado 8<br>Javier Enrique Caballero Moreno                      | Nombre:     | Firma:   |   |
|                                     | Firma:   | Coordinadora de Contratación<br>Iliana María Pineda Echeverri                       | Nombre:     | Firma:   |   |
|                                     | Firma:   |  | Nombre:     | Firma:   |   |
|                                     | Carga:   | Auditoria Interna (e.)  | Nombre:     | Firma:   |   |
| Seguimiento de la Estrategia        | Nombre:  | Deisy Cristina Garcia Piedrahita  | Nombre:     | Firma:   |  |