



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: ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe">http://computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe</a> ).
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,

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 <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/docum-entos-cpe">http://computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/docum-entos-cpe</a>
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 ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> )
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 requieran 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 Tabletas para Educar, Minihic 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 ( <a href="https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/914207722215677952">https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/914207722215677952</a> ) Y Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/posts/186884646311691">https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/posts/186884646311691</a> ), en el mes de octubre en Twitter ( <a href="https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/925497347869757440">https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/925497347869757440</a> ), Y Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/posts/190432346250669">https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/posts/190432346250669</a> ), para el mes de noviembre en Twitter ( <a href="https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/934489366214225920">https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/934489366214225920</a> ), Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/posts/1934084786607858">https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/posts/1934084786607858</a> ) y para el mes de diciembre en Twitter ( <a href="https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/944551915873910784">https://twitter.com/ComputaParaEducar/status/944551915873910784</a> ), Y Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/videos/1551885721569864/">https://www.facebook.com/ComputadoresparaEducar/videos/1551885721569864/</a> )

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					Código: A108-F	Version: 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:  
A08014  
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 <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> 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 <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-proyectos">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-proyectos</a> .
	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 ( <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> ), cumpliendo así con los términos de Ley establecidos.
Monitoreo del acceso a la información pública	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-.
	Evitar la divulgación de información para favorecer a algún proponente en un proceso de contratación.	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 ( <a href="mailto:contratacion@cpe.gov.co">contratacion@cpe.gov.co</a> ) adicionalmente dentro de las cláusulas de los contratos se estipula una cláusula de confidencialidad. Las actuaciones de los diferentes procesos de contratación son publicadas en el SECOP ( <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a> ).

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

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

