



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 |
| Periodo: | Septiembre a Diciembre de 2017 | | Periodo: | Septiembre a Diciembre de 2017 |
| Faltante de recursos disponibles en Caja Menor | - Desconocimiento de procedimientos para el manejo y conciliación de la caja menor - Falta de Verificación y control de los soportes que entregan los trabajadores y contratistas de la entidad | - Fallos en los sistemas de vigilancia o seguridad - Desorganización o descuido por parte de los trabajadores encargados. | Coordinación Administrativa y Financiera | Se da estricto cumplimiento a las diferentes resoluciones creadas para el manejo y control de la caja menor. Se realizaron arcos periódicos tanto a la Dirección Ejecutiva como al CST y GENARE por parte de la Coordinación Administrativa, Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, en los cuales no se presentaron faltantes ni sobrantes de dinero. |
| | | | Coordinación Administrativa y Financiera | Durante los meses de septiembre a diciembre de 2017, no se presentaron hurtos en las instalaciones de la entidad. Adicionalmente 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. |
| | | | 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. |
| | | | Coordinación de Talento Humano | En la vigencia 2017 se contó con el contrato 036-2016 SUSCRITO CON SELECCIONES DE COLOMBIA S.A.S, cuyo objeto era: Prestar el servicio de reclutamiento, selección, evaluación, y calificación de los candidatos a los cargos y/o necesidades de contratos de prestación de servicios según requerimientos del programa Computadores para Educar. |
| Pagos de nómina que no corresponden a la realidad | - Error en la inclusión de novedades de nómina - Sobrecarga de trabajo - Destacación - Inconsistencias del sistema de información | - Presentación de documentos falsos, con información falsa o incompletos - No validación de la información aportada por el aspirante por parte del área de talento humano | Coordinación de Talento Humano | La oficina de Auditoría Interna adelantó la ejecución del programa de auditorías para el año 2017, producto de las cuales no se evidenciaron 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. |
| | | | Auditora Interna | 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 realizaron adquisiciones fuera del Plan vigente de la Entidad. |
| | | | Jefe Oficina Asesora de Planeación | |
| 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 - Falta de ética en el equipo de control interno - Presiones al interior de la entidad para el no reporte de irregularidades | - Desconocer las líneas de plan anual de adquisiciones - La realización del contrato no se encuentre en el PDA y por lo tanto no este autorizado por el comité de contratación. - Falta de mecanismos de seguimiento y control | Subdirector Operativo | Mensualmente se realizan arcos de inventarios lo que permite un control de los elementos en Bodega, la 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. |
| | | | Subdirector Operativo | |
| Inclusión de gastos no autorizados | - Falta de control del inventario mensual de los bienes en las bodegas - Registro desactualizado de soporte de inventarios - Fallos en los sistemas de vigilancia o seguridad - Desorganización o descuido por parte de los trabajadores encargados de almacén | - Desconocimiento del manual de inventoria y supervisión - Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales - Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad. | Coordinación de Contratación- Líder Supervisor | Se actualizó el Manual de Contratación y los formatos para la preparación de informes de supervisión de los contratos, se han venido adelantando capacitaciones a los supervisores de los contratos. |
| | | | Coordinación de Contratación- Líder Supervisor | |
| Hurtos de inventarios de la entidad | - Desconocimiento del manual de inventoria y supervisión - Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales - Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad. | - Desconocimiento del manual de inventoria y supervisión - Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales - Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad. | Coordinación de Contratación- Líder Supervisor | Se actualizó el Manual de Contratación y los formatos para la preparación de informes de supervisión de los contratos, se han venido adelantando capacitaciones a los supervisores de los contratos. |
| | | | Coordinación de Contratación- Líder Supervisor | |
| Debilidades en la ejecución de inventoria o supervisión de contratos según las normas vigentes y el respectivo manual de entidad | - Desconocimiento del manual de inventoria y supervisión - Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales - Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad. | - Desconocimiento del manual de inventoria y supervisión - Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales - Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad. | Coordinación de Contratación- Líder Supervisor | Se actualizó el Manual de Contratación y los formatos para la preparación de informes de supervisión de los contratos, se han venido adelantando capacitaciones a los supervisores de los contratos. |
| | | | Coordinación de Contratación- Líder Supervisor | |

RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



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



| Entidad: | COMPUTADORES PARA EDUCAR | | Año: | 2017 | Anotaciones |
|--|---|---|---|--|-------------|
| | Periodo: | Responsable | Septiembre a Diciembre de 2017 | | |
| <p>Estrategia, mecanismo, medida, etc.</p> <p>RIESGOS ANTICORRUPTION</p> | Riesgo | Causas | Responsable | | |
| <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>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>Coordinación de Contratación</p> <p>Coordinación de Contratación</p> | <p>Se dio acompañamiento a los interesados en el diligenciamiento y elaboración del Insumo Técnico lo cual permite una definición clara de los requisitos de la contratación. Todas las actuaciones dentro del proceso de contratación se encuentran publicadas en el SECOP (www.colombiacompra.gov.co)</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@sp.gov.co), adicionalmente dentro 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>Divulgación de información para favorecer algún proponente en un proceso de contratación</p> | <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> | Servicio al Cliente | Servicio al Cliente | <p>Dicho documento fue eliminado dando paso al documento Atención de PQS y Procedimiento de Soporte y Atención a Garantías.</p> | |
| <p>Procedimientos de funcionamiento del servicio</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> | Servicio al Cliente | Servicio al Cliente | <p>En la página web de la entidad, http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/contactanos/tramites-y-servicios, se encuentra publicado el procedimiento para solicitar una garantía y las vigencias de las mismas.</p> <p>En el mes de noviembre de 2017, se realizó la actualización del procedimiento LOG-002-P Despacho y entrega de terminales, el cual se encuentra publicado en la intranet.</p> | |
| <p>Medición de satisfacción del cliente</p> | <p>Medición de satisfacción mediante la implementación de encuesta a través de las líneas gratuitas 018000 para evaluar la calidad del servicio ofrecido por el Contact Center a los usuarios.</p> | Servicio al Cliente | Servicio al Cliente | <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 nivel de confianza del 95%.</p> | |
| <p>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.</p> | <p>Terceización del servicio de Contact Center para la atención de la mesa de ayuda técnica, peticiones, quejas y reclamos e información general del Programa.</p> <p>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.</p> | Servicio al Cliente | Servicio al Cliente | <p>Desde el 18 de marzo de 2017 hasta el 17 de febrero de 2018, 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> <p>Dentro de la herramienta empleada para el manejo de las P. Q. R., se permite la asignación de un número de ticket a la solicitud lo cual facilita el control y la trazabilidad de cualquier caso allegado a la entidad.</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 |
| Anotaciones | | | | |
| Disponibilidad y acceso a los servicios | 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. | Disponibilidad de acceso en la página web para la recepción de PQRs. | 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. | 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 http://computadoresparaeducar.gov.co/es/pqrs |
| | | | Capacitación y sensibilización a trabajadores, gestores y contratistas del Programa en protocolos de Servicio al Cliente y al ciudadano. | El esquema implementado y centralizado a través del Contact Center por medio del aplicativo ATENEA permite realizar seguimiento a las solicitudes desde el momento de recepción hasta el momento de cierre de cualquier solicitud, garantizando una trazabilidad a las peticiones, quejas o reclamos realizadas por los usuarios a Computadores para Educar. |
| Capacitación y sensibilización | Elaboración de un reporte de PQRs por parte del proceso de Auditoría Interna dirigido a la Dirección Ejecutiva del Programa. | Auditoría Interna | Jefe oficina Asesora de Planeación | Se realizaron campañas con el fin de mejorar la atención a las necesidades y/o requerimientos, los temas de las capacitaciones fueron soluciones fotovoltáicas, parametrización ATENEA, necesidad de formación en TIC, estas dirigidas a personal del operador de la Mesa de Ayuda Técnica, igualmente por parte de los proveedores de PCSmart y COIN se realizó capacitación en el tema de especificaciones técnicas de las terminales 2017. |
| Consolidación del Documento | Cargo: | Secretario General | Cargo: | Andrés Muñoz Castillo |
| | Nombre: | Alexander Jaimés Rodríguez | Nombre: | |
| | Firma: | | Firma: | |
| | Cargo: | Coordinador Administrativo y Financiera | Cargo: | Subdirector Operativo |
| | Nombre: | Juan Guillermo Hoyos Pérez | Nombre: | Javier Enrique Caballero Moreno |
| | Firma: | | Firma: | |
| | Cargo: | Coordinador de Talento Humano. | Cargo: | Coordinador Gestión Logística |
| | Nombre: | Fátima Verónica Quintero Nuñez | Nombre: | Luis Rafael Valderrama Canaballo |
| | Firma: | | Firma: | |



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



| | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------|-------------|
| Entidad: | COMPUTADORES PARA EDUCAR | | Año: | 2017 | Anotaciones |
| | Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Riesgo | Causas | Responsable | |
| | | Cargo: | Coordinadora de Contratación | | |
| | Nombre: | Ililapa María Pineda Echeverri | | | |
| | Firma: | | | | |
| | Cargo: | Auditoría Interna. | | | |
| | Nombre: | Alba Rocio Acosta Lozano | | | |
| | Firma: | | | | |
| Seguimiento de la Estrategia | | | | | |