

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

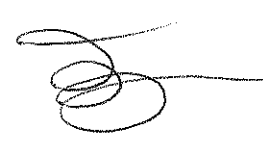
Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR	Año:	2015
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable
		jun-15	Anotaciones
C1. Análisis de cada proceso de los bienes y servicios que necesita contratar y revisión de las mismas a efecto de que en el plan de compras se incluya la totalidad de las necesidades.	C1. Publicar oportunamente el plan de compras en la página web de la entidad.	Revisión periódica de justificaciones donde se analiza la necesidad y se revisa la viabilidad de la compra.	Gerente de Planeación y Desarrollo
C2. Efectuar el seguimiento y control mensual al plan y sus modificaciones.	C2. Efectuar el seguimiento y control mensual al plan y sus modificaciones.	A. 31 de enero se publicó en la página web de la entidad y en la página de Colombiacompra.gov.co, el plan de compras de la entidad	Gerente de Planeación y Desarrollo
C1. Seguimiento, control y verificación de la justificación de la necesidad	C1. Seguimiento, control y verificación de la justificación de la necesidad	Mensualmente se hace revisión del Plan de compras y se lleva el control a través de informes quincenal y el plan de acción de la entidad	Gerente de Planeación y Desarrollo
C2. Cumplimiento de la normatividad aplicable elaboración de estudios previos, pre pliegos, pliegos.	C2. Cumplimiento de la normatividad aplicable elaboración de estudios previos, pre pliegos, pliegos.	Periódicamente se hacen reuniones con los procesos para revisar las justificaciones y así hacer seguimiento, control y verificación de las necesidades de la entidad. Durante las revisiones se hacen recomendaciones y ajustes para que todas las necesidades estén ajustadas a la realidad.	Coordinación Jurídica
C1. Plan de Compras consolidado al inicio de la vigencia fiscal.	C1. Plan de Compras consolidado al inicio de la vigencia fiscal.	Seguimiento de leyes y decretos que reglamentan la contratación estatal.	Coordinación Jurídica
C1. Darle estricto cumplimiento del manual de interventoría y por consiguiente a las obligaciones, responsabilidades y actuaciones del interventor.	C1. Darle estricto cumplimiento del manual de interventoría y por consiguiente a las obligaciones, responsabilidades y actuaciones del interventor.	El 31 de enero se publicó en la página web de la entidad y en la página de Colombia Compra el plan de compras de la entidad.	Gerente de Planeación y Desarrollo
C1. Efectuar periódicamente arqueo de caja y verificar las legalizaciones e integridad de los soportes.	C1. Efectuar periódicamente arqueo de caja y verificar las legalizaciones e integridad de los soportes.	Funciones de interventores, seguimiento a contratos, adjudicación de contratos, cumplimiento de contratos	Coordinación Jurídica
		La Coordinadora Administrativa y Financiera y la oficina de auditoría, realizan arqueos a las cajas menores de los centros.	Coordinación Administrativa y Financiera y Auditoría Interna
		De igual manera existe un manual de caja menor, el cual tiene controles sobre los gastos autorizados a pagar con dinero de la caja menor.	
			Con motivo de el cierre de los centros de reacondicionamiento de la ciudad de Bogotá, Medellín y Cali, durante el segundo trimestre del año no se realizaron arqueos de caja menor.

Mapa de riesgo de corrupción.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR	Año:	2015		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones
		jun-15			
	C1, Inventario físico mensual C2, Soportes físicos comprobantes de almacén. C3, Registro de los resultados del inventario, Actas de arqueos de inventario mensual. Registro de bienes en el sistema (SIR) C4, Arqueo de inventarios (actas) C5, Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia. C6, Acceso restringido al almacén C7, Pólizas de seguro C8, Concepto técnico para dar de baja el bien. C9, Registro de bienes para baja en el sistema. C10, Informe administrativo y financiero de los bienes a dar de baja. C11, Autorización del Comité C12, Retiro de los bienes físicamente y de los registros contables.	C1. Se realiza arqueos mensuales en los diferentes centros de reacondicionamiento y estos son enviados a la oficina de auditoría interna. C2 y C4. Se realiza un acta del arqueos. C3. Se maneja el sistema de inventario SIR. C5. Se cuenta con un contrato de seguridad y monitoreo de cámaras. C6. Al almacén solo tiene acceso y llaves el almacenista. C7. La entidad cuenta con Pólizas de seguro, para protección de los bienes de la entidad. C8, C9, C10, C11 y C12. La entidad cuenta con un procedimiento para dar de baja los bienes.		Coordinación de Producción y Auditoría Interna	C1, C2 y C4: Durante el segundo trimestre del año, no se realizaron arqueos de caja menor ya que dichos centros fueron cerrados en el mes de marzo de 2015. C3. La información de los cierres de los respectivos centros con los traslados de elementos se encuentra registrada en el sistema OASIS con corte a 30 de junio de 2015, dicha información se encuentra en proceso de confirmación, esto con el fin de efectuar el cierre contable mediante el sistema OASIS. C5: La Entidad cuenta con el servicio de seguridad y monitoreo de cámaras por medio de la empresa de seguridad Su Oportunidad Servicio Ltda. bajo el contrato número 063-15, con una vigencia hasta el 15 de junio de 2016, C6: El almacenista es la única persona encargada de las llaves para el acceso al almacén, debido al cierre de los centros el único que cuenta con almacén es el Centro Nacional de Aprovechamiento de Residuos Electrónicos. C7: La Entidad cuenta con cobertura con vigencia hasta el 01 de octubre de 2015 hasta las 24:00 horas con la compañía Q8E Seguros S. A.
	Procedimientos de funcionamiento del servicio	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. Actualización anual del manual de servicio al cliente		Asesor de Infraestructura Tecnológica	El manual de servicio al cliente contiene los lineamientos tales como canales de servicio, horarios, niveles de operación y niveles de servicio para el tratamiento de las P.Q.R. El manual de servicio al cliente se encuentra actualizado y disponible en la Intranet de la Entidad, sin embargo se está realizando la actualización del manual de Servicio al Cliente, el cual una vez aprobado se dispondrá en la Intranet de la Entidad.
	Medición de satisfacción del cliente	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. 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.		Asesor de Infraestructura Tecnológica	Durante el mes de junio de 2015, se realizó una campaña encaminada a divulgar las etapas de despacho de dispositivos que realizaría Computadores para Educar, en ella se especificaba los mecanismos por los cuales se especificaba el despacho de equipos una vez finalizado el receso escolar de vacaciones. Durante el segundo trimestre de 2015, el operador se encontraba en etapa de empalme y transición, esto con el fin de implementar los procedimientos necesarios, por tal motivo a partir del tercer trimestre se comenzara a realizar la medición de la satisfacción ofrecido por el Contact Center.
	Disponibilidad y acceso a los servicios	Tercerización del servicio de Contact Center para la atención de la mesa de ayuda técnica, donaciones, peticiones, quejas y reclamos e información general del Programa.		Asesor de Infraestructura Tecnológica	A partir del mes de mayo, se contrato el servicio de Contact Center por medio de la Orden de Servicio No 2324 de 2015 con el proveedor EMTELCO S. A., cuya vigencia va hasta el mes de enero de 2016,




SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR	Año:	Junio	2015
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas		
		jun-15	Responsable	Anotaciones
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.		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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Se implementó un sistema de número de caso, el cual permite efectuar seguimiento gracias a un control consecutivo y una trazabilidad de cualquier petición, queja o reclamo que reciba la mesa de ayuda técnica.
		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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	La Entidad cuenta con tres líneas 018000 gratuitas, el Área de Comunicaciones administra y controla las redes sociales de la Entidad (Página WEB (contenidos), Facebook, Twitter), el chat (el cual se encuentra en mantenimiento y adaptación a la nueva plataforma), y foro a través de la página Web al igual que el Skype son administrados por el Área de Servicio al Cliente.
		Disponibilidad de acceso en la página web para la recepción de PQRS.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Por medio de la página Web bajo el enlace P.Q.R., se da disponibilidad para la radicación de preguntas, quejas o reclamos.
		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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Este esquema de atención centralizado consiste en realizar seguimiento desde el recibo hasta el cierre de las peticiones, quejas o reclamos. Dicho sistema se implementó y aprobó por la Dirección Ejecutiva desde el año 2012 permitiendo un control a las peticiones, quejas o reclamos hechos por los usuarios a Computadores para Educar.
		Actualización de la página web de la Entidad para cumplir con los lineamientos de gobierno en línea y hacer más amigable y fácil la interacción del usuario.	Comunicaciones	Se dio cumplimiento a los lineamientos de gobierno en línea y se realizó un nuevo diseño a la página Web de la Entidad (www.computadoresparaeducar.gov.co), dicha página se implementó y entro en funcionamiento el día 13 de mayo de 2015.
		Capacitación y sensibilización a trabajadores, gestores y contratistas del Programa en protocolos de Servicio al Cliente y al ciudadano.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Para el segundo trimestre del año, se realizó una charla de sensibilización a trabajadores y contratistas relacionadas con el tratamiento y procedimiento de atención de Servicio al Cliente.
		Elaboración, por parte del proceso de Servicio al Cliente, de un boletín mensual de gestión y seguimiento al cierre de las PQRS registradas.	Asesor de Infraestructura Tecnológica y Auditoría Interna	El proceso de Servicio al Cliente elabora con una periodicidad mensual un boletín el cual es enviado a los líderes de cada proceso. Igualmente la oficina de Auditoría Interna realiza mensualmente seguimiento al estado de las peticiones, quejas y reclamos presentados a la Entidad.
	Seguimiento y Control de los requerimientos	Elaboración de un reporte de PQRS por parte del proceso de Auditoría Interna dirigido a la Dirección Ejecutiva del Programa.	Auditoría Interna	La oficina de Auditoría Interna realiza mensualmente seguimiento detallado a las PQRS presentadas, dicho seguimiento es enviado a la Dirección Ejecutiva y posteriormente publicado.




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

Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR		Año:	Junio	2015
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Anotaciones	
		jun-15			
Consolidación del Documento.	Cargo:	GERENTE (e.) DE PLANEACION	Cargo:	COORDINADOR DE PRODUCCION	
	Nombre:	ANDRES MUÑOZ CASTILLO	Nombre:	LUIS RAFAEL VADEBRAMA	
	Firma:		Firma:		
	Cargo:	COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Cargo:	COORDINADORA JURIDICA	
	Nombre:	PATRICIA E GONZALEZ ROBLES	Nombre:	JULIANA INES QUINTERO MARTINEZ	
	Firma:		Firma:		
	Cargo:	ASESOR DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIA,	Cargo:	ASESORA DE COMUNICACIONES	
	Nombre:	JAVIER ENRIQUE CABALLERO MORENO	Nombre:	NELLY ESTRADA JOPEZ	
	Firma:		Firma:		
Seguimiento de la Estrategia.	Auditora Interna				
	Nombre:	ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO			
	Firma:				