

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

Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR	Año:	2014
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable
		ago-14	
	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.	Revisión periódica de justificaciones donde se analiza la necesidad y se revisa la viabilidad de la compra.	Gerente de Planeación y Desarrollo
	C1. Publicar oportunamente el plan de compras en la página web de la entidad.	El 28 de febrero se publicó en la página web de la entidad y en la página del SECOP el plan de compras de la entidad	Gerente de Planeación y Desarrollo
	C2. Efectuar el seguimiento y control mensual al plan y sus modificaciones.	Mensualmente se hace revisión del Plan de compras y se lleva el control a través de informes semanales y el plan de acción de la entidad	Gerente de Planeación y Desarrollo
	C1. Seguimiento, control y verificación de la justificación de la necesidad	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
	C2. Cumplimiento de la normatividad aplicable la elaboración de estudios previos, pre pliegos, pliegos.	Seguimiento de leyes y decretos que reglamentan la contratación estatal.	Coordinación Jurídica
	C1. Plan de Compras consolidado al inicio de la vigencia fiscal.	El 31 de enero se publicó en la página web de la entidad y en la página del SECOP el plan de compras de la entidad.	Gerente de Planeación y Desarrollo
	C1. Darle estricto cumplimiento del manual de interventoría y por consiguiente a las obligaciones, responsabilidades y actuaciones del interventor.	Funciones de interventores, seguimiento a contratos, adjudicación de contratos, cumplimiento de contratos	Coordinación Jurídica
Mapa de riesgo de corrupción.	C1. Efectuar periódicamente arqueo de caja y verificar las legalizaciones e integridad de los soportes.	La Coordinadora Administrativa y Financiera y la oficina de auditoría, realizan arqueos a las cajas menores de los centros. 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.	Coordinación Administrativa y Financiera y Auditoría Interna
			La Coordinación Administrativa y Financiera realizó arqueo a la caja menor del Centro de Reacondicionamiento de Bogotá (CRB), el día 04 de Agosto de 2014. La oficina de Auditoría Interna realizó arqueo de caja menor a los centros de reacondicionamiento de Bogotá, Cali y Medellín dentro de la auditoría programada dentro del Plan Anual de Auditorías. De igual manera se da cumplimiento al Manual de Caja Menor en donde regula los gastos y el manejo de la caja

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

Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR		Año:	2014
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Anotaciones
		ago 14		
<p>C1. Inventario físico mensual</p> <p>C2. Soportes físicos comprobantes de almacén.</p> <p>C3. Registro de los resultados del inventario, Actas de archivo de inventario mensual. Registro de bienes en el sistema (SIR)</p> <p>C4. Archivo de inventarios (actas)</p> <p>C5. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia.</p> <p>C6. Acceso restringido al almacén</p> <p>C7. Pólizas de seguro</p> <p>C8. Concepto técnico para dar de baja el bien.</p> <p>C9. Registro de bienes para baja en el sistema.</p> <p>C10. Informe administrativo y financiero de los bienes a dar de baja.</p> <p>C11. Autorización del Comité</p> <p>C12. Retiro de los bienes físicamente y de los registros</p>	<p>Procedimientos de funcionamiento del servicio</p>	<p>C1. Se realiza arqueo mensual en los diferentes centros de reacondicionamiento y estos son enviados a la oficina de auditoría interna.</p> <p>C2 y C4. Se realiza un acta del arqueo</p> <p>C3. Se maneja el sistema de inventario SIR.</p> <p>C5. Se cuenta con un contrato de seguridad y monitoreo de cámaras.</p> <p>C6. Al almacén solo tiene acceso y llaves el almacenista.</p> <p>C7. La entidad cuenta con Pólizas de seguro, para protección de los bienes de la entidad.</p> <p>C8, C9, C10, C11 y C12. La entidad cuenta con un procedimiento para dar de baja los bienes.</p>	<p>Coordinación de Producción y Auditoría Interna</p>	<p>Durante el mes de junio se realizó por parte de Producción arqueo al Centro de Reacondicionamiento de Bogotá, igualmente durante el mes de julio se realizó arqueo al Centro de Reacondicionamiento de Cali y al Centro de Recepción y despacho de Portátiles.</p> <p>Dentro del Plan Anual de Auditoría, se realizaron arqueos a los diferentes Centros de Reacondicionamiento.</p> <p>Se cuenta con contrato vigente para los diferentes Centros y Dirección General de seguridad física, circuito cerrado de televisión y monitoreo de alarmas, igualmente se cuenta con pólizas que amparan los bienes patrimoniales de la Entidad.</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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	El Manual de Servicio al Cliente se encuentra disponible en la Intranet de la Entidad, el cual se encuentra debidamente actualizado
		Actualización anual del manual de servicio al cliente	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Se cuenta con un Manual de Servicio al Cliente y en la actualidad se encuentra en la Intranet de la Entidad.
		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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	La auditoría interna pudo evidenciar que existen correos que se han enviado a los coordinadores de infraestructura de las entidades operadoras de la estrategia de formación y acceso, envió a las sedes educativas de los procedimientos a través de correo electrónico por medio del Contact Center.
		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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	La entidad ha realizado encuestas a través de las líneas gratuitas donde se puede evaluar la calidad del servicio y cuenta con los soportes de las encuestas realizadas mensualmente.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR	Año:		2014
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Anotaciones
		ago-14		
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	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	Para realizar este labor, se suscribió el contrato 036-13 cuyo objeto es Prestar el servicio de Contact Center a la entidad.
		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	Con el propósito de poder efectuar seguimiento a todos las PQRS que recibe la MAI se implementó el sistema de número de casos que permiten efectuar el seguimiento.
		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	A la fecha la entidad cuenta con las 3 líneas telefónicas gratuitas, redes sociales manejadas por el Área de Comunicaciones y el chat y foro manejado por el Área de Servicio al Cliente.
		Disponibilidad de acceso en la página web para la recepción de PQRS.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Desde el mes de mayo de 2012 se implementó la disponibilidad de acceso a la página web de la entidad para la recepción de las 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.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	Este esquema de atención centralizado se implementó y aprobó por la Dirección desde el año 2012, el cual consiste en realizar un efectivo seguimiento a las Peticiones, Quejas o Reclamos hechas 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	Al inicio de 2014 y ante la necesidad de cumplir con los lineamientos de Gobierno en Línea, se inició el proceso de reestructuración de la página Web, para lo cual mediante Invitación Pública 022-2014, se contrato a la empresa Microsilios y fue prorrogado hasta el 06 de Diciembre de 2014, a la fecha del presente seguimiento se cuentan con un nuevo diseño el cual se está implementando por parte de la empresa contratada dentro de los tiempos acordados.

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

Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR		Año:	2014
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
		ago 14		
Capacitación y sensibilización		Capacitación y sensibilización a trabajadores, gestores y contratistas del Programa en protocolos de Servicio al Cliente y al ciudadano.	Asesor de Infraestructura Tecnológica	En febrero de 2014, se realizaron capacitaciones a los gestores y formadores de las 8 regiones que desarrollan estrategias de acceso y formación. Igualmente periódicamente se realizan capacitaciones al ingresar un nuevo grupo de gestores.
			Asesor de Infraestructura Tecnológica y Auditoría Interna	
Seguimiento y Control de los requerimientos		Elaboración, por parte del proceso de Servicio al Cliente, de un boletín quincenal de gestión y seguimiento al cierre de las PQRS registradas.	Auditoría Interna	La entidad cuenta con un Boletín quincenal que se envía periódicamente a los directores de cada proceso. La oficina de Auditoría Interna mensualmente realiza el seguimiento al cierre de las PQRS registradas. La oficina de control interno realiza un seguimiento mensual a las PQRS. Informe que es publicado y enviado a la Dirección efectiva.
Consolidación del Documento.		GERENTE DE PLANEACION	Cargo:	COORDINADOR DE PRODUCCION
		Nombre: JUAN CARLOS RUIZ	Nombre:	LUIS RAFAEL VALDERAMA
		Firma:	Firma:	COORDINADORA JURIDICA
		Cargo: COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Cargo:	JULIANA INES QUINTERO MARTINEZ
		Nombre: PATRICIA E GONZALEZ ROBLIS	Nombre:	
		Firma:	Firma:	
		Cargo: ASesor DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIA,	Cargo:	ASESOR DE COMUNICACIONES
		Nombre: JAVIER ENRIQUE CABALLERO MORENO	Nombre:	NELLY ESTRADA LOPEZ
		Firma:	Firma:	
		Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo:	
		Nombre:	Nombre:	
		Firma:	Firma:	
Seguimiento de la Estrategia.		ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO		