

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024



Revisó y aprobó: Ana Maria Sterling Bastidas - Jefe Oficina Asesora de Planeación CPE
Proyectado por: Rosaura Gómez Rodríguez - Profesional de Proyectos CPE

VERSIÓN	FECHA	CONTROL DE CAMBIOS
		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Enero 2017	Elaboración inicial del Plan.
2	Enero 2018	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2018, adicionalmente a los cambios establecidos en el sistema de gestión de calidad.
3	Enero 2019	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2019. Así como lineamientos definidos en la adopción del Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG.
4	Septiembre 2019	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2019. Adicionalmente se revisa y modifica el componente 2 Racionalización de tramites de acuerdo con la Directiva Presidencial No.07 de 2019.
5	Enero 2020	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2020.
6	Noviembre 2020	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2020.
7	Enero 2021	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2021.
8	Diciembre 2021	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2022.
9	Diciembre 2023	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2023.
10	Enero 2024	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2024.

Introducción

Computadores para Educar es una asociación sin ánimo de lucro creada en el año 2000, a partir de los lineamientos de política del documento CONPES 3063 del 23 de diciembre de 1999, y lo establecido en el Decreto 2324 del 9 de noviembre del 2000. Sus asociados son: la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Fondo Único de TIC, el Ministerio de Educación Nacional y el Sena; que genera

oportunidades de desarrollo para los niños y jóvenes colombianos, mejorando la calidad de la educación, mediante la dotación de herramientas tecnológicas, la formación y acompañamiento a las comunidades educativas y la gestión ambiental de los equipos de cómputo en desuso.

Es una entidad pública de segundo orden, autónoma, con personería jurídica, patrimonio independiente, con órganos de dirección y control propios, vigilada por la Contraloría

General de la República y el 100% de sus recursos provienen del Fondo Único de TIC.

La Asamblea General de Socios, en sesión llevada a cabo en enero de 2010, le otorgó a esta Asociación 10 años adicionales para seguir llevando las TIC a la educación pública básica y media. Por su parte, el documento CONPES 3670 del 28 de junio de 2010 resaltó el aporte de Computadores para Educar en la disminución de diferencias sociales y regionales, gracias a su gestión enfocada en cerrar la brecha digital y de conocimiento, y a la prevención y mitigación de impactos ambientales negativos.

La visión de Computadores para Educar está encaminada a que *“En 2026 Computadores para Educar habrá contribuido a que Colombia sea la más educada con el apoyo de las TIC, permitiendo que cada estudiante colombiano acceda a educación de clase mundial que lo prepare para el futuro”*. Así mismo, Computadores para Educar busca impulsar la innovación educativa con tecnologías digitales, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad, promoviendo el acceso y la generación de conocimiento.

Todo esto está alineado también con El CONPES 3988 DE 2020 “TECNOLOGÍAS PARA APRENDER: POLÍTICA NACIONAL PARA IMPULSAR LA INNOVACIÓN EN LAS PRÁCTICAS EDUCATIVAS A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES”, en donde se establecieron las acciones para transformar y complementar el enfoque del programa Computadores para Educar (CPE) para estructurar, articular y ejecutar las apuestas institucionales necesarias con el fin de impulsar la innovación en las prácticas educativas a partir de las tecnologías digitales. Y el CONPES 4040 DE 2021 “PACTO COLOMBIA CON LAS JUVENTUDES”, el cual contempla que las nuevas estrategias estarán también dirigidas a impactar a las Instituciones de nivel técnico, tecnológico y profesional, que carezcan de recursos económicos para dotar con terminales de cómputo a la población estudiantil perteneciente, en particular, a los estratos 1 y 2, así como población vulnerable.

De manera adicional y después de 23 años desde la creación de Computadores para Educar y dado que la sociedad del conocimiento ha ido avanzando y se requiere atender otras poblaciones que de cara al acceso, uso y apropiación de las TIC requieren ser beneficiadas, máxime teniendo en cuenta que

el actual Gobierno del cambio está orientado a beneficiar a poblaciones que se encuentran apartadas y segregadas, y que dentro del marco de las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA, en su versión de 03 de mayo de 2023, en el ámbito del punto número 2. “Seguridad Humana y Justicia Social”, catalizador B. “Superación de privaciones como fundamento de la dignidad humana y condiciones básicas para el bienestar”; en su numeral 4, “Conectividad digital para cambiar vidas”; literal a. “Estrategia de conectividad digital”: “La conectividad digital del país es una misión pendiente. El acceso y uso de las tecnologías digitales deben considerarse un derecho y no un privilegio. El Estado debe asegurarse de conectar y alfabetizar digitalmente a los habitantes para desarrollar la sociedad del conocimiento a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) garantizando un enfoque diferencial, con el objetivo de generar oportunidades, riqueza, igualdad y productividad. Se le dará prioridad a la población más vulnerable y a los territorios que han sido olvidados para escribir la historia del cambio”. Se establecerá una estrategia de conectividad nacional y regional, focalizada que permita: i) llevar conectividad a las zonas que no cuentan con el servicio y mejorar la cobertura y calidad en las zonas donde no se cumple con los indicadores de calidad, esto a través de diferentes tecnologías y compartición de infraestructura.

En este orden de ideas, es propósito misional de Computadores para Educar, impulsar la innovación educativa con tecnologías digitales, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad, promoviendo el acceso, uso, apropiación y la generación del conocimiento. Para dar cumplimiento a estos objetivos y lineamientos, las acciones de la entidad se enmarcan en cuatro pilares: (i) aumentar el acceso a las tecnologías digitales para la creación de espacios de aprendizaje innovadores, (ii) mejorar la conectividad a Internet de las instituciones educativas oficiales, (iii) promover la apropiación de las tecnologías digitales en la comunidad educativa, y (iv) fortalecer el monitoreo y la evaluación del uso, acceso e impacto de las tecnologías digitales en la educación.

En términos de calidad, Computadores para Educar cuenta con una Política HSEQ que unifica todos los sistemas de la entidad tendientes a garantizar el cumplimiento y la satisfacción de

nuestros clientes internos y externos. Desde el año 2009 la entidad se certificó bajo las normas técnicas de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000:2009, logrando posicionarse como un programa que cumple con los más altos estándares en sus servicios.

De igual forma, en el año 2017 la entidad recibió la certificación en la norma técnica de gestión ambiental ISO 14001:2015. Actualmente Computadores para Educar se encuentra certifica en las normas de Calidad y Ambiental en su última versión (2015) como resultado de la auditoría externa realizada por el ente certificador, SGS Colombia, en el mes de noviembre de 2023. Esto logra confirmar y

determinar un paso importante en las buenas prácticas ambientales de la entidad con una gestión ambiental responsable.

Como un foco importante del sistema de gestión ambiental y del cumplimiento de los requisitos de la norma Técnica ISO 14001:2015, se encuentra el Centro Nacional de Aprovechamiento de Residuos Electrónicos (CENARE) que aprovecha y gestiona adecuadamente los residuos electrónicos generados en el proceso de reacondicionamiento y retoma de equipos de sedes beneficiadas. A continuación, podemos visualizar la política de Calidad, actualizada en su última versión en enero de 2023.

Política HSEQ



Sistema de gestión de calidad
Lineamientos MIPG



Sistema de gestión ambiental



Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Computadores para Educar, es una asociación encaminada a satisfacer las necesidades de aprendizaje del sector educativo, a través del acceso, uso, apropiación y disposición adecuada de las TIC; contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de la educación en Colombia.

Para lograr lo anterior, se compromete a mantener un sistema de gestión integral, cumpliendo con altos estándares HSEQ que garanticen lo siguiente:

Cumplimiento de los requisitos del cliente, Plan Estratégico de la entidad, requisitos legales aplicables, mejora continua del sistema de gestión integral y cultura de autocontrol.

La prevención de la contaminación a través de una gestión responsable de los residuos electrónicos. La protección del ambiente por medio del uso sostenible de los recursos y la minimización de los impactos ambientales negativos.

La prevención de accidentes y enfermedades laborales asociadas a las actividades desarrolladas.

Alejandro Felix Linero de Cambil
Director Ejecutivo

DE-001 PO Versión 4
enero de 2023

El cumplimiento de la misionalidad de Computadores para Educar, además de garantizar los lineamientos normativos, ambientales y de calidad necesarios, se fundamentan en cinco (5) valores, los cuales se encuentran contemplados en el Código de Integridad de la entidad. Este código de integridad busca orientar las actuaciones de sus empleados y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor, generando

creencias básicas sobre la forma correcta para desempeñar la misionalidad y generar confianza a las partes interesadas. Por esta razón, los colaboradores de CPE se comprometen a tomar como línea de acción cotidiana los valores contemplados en el Código de Integridad y a adoptar conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y el privilegio al bien general antes que el bien particular.

Nuestros valores corporativos



1. Objetivos Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

1.1. Objetivo General:

Definir las actividades de carácter institucional encaminadas a fomentar la lucha contra la corrupción en la gestión de Computadores para Educar, en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas permanente de su gestión; fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano; y mejoramiento en la transparencia y acceso a la información pública de calidad.

1.2. Objetivos Específicos:

- Fortalecer de acciones de participación ciudadana.
- Gestionar de rendición de cuentas permanente.
- Identificar y monitorear de manera oportuna los riesgos de corrupción.
- Garantizar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano.

2. Alcance

El “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” aplica para todos los trabajadores y contratistas de Computadores para Educar involucrados en los procesos de la entidad.

3. Definiciones / Siglas

PAAC: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

CPE: Computadores para Educar.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones/Agradecimientos.

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social.

4. Desarrollo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

El presente Plan se realiza de conformidad a los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, cuyo artículo 33 establece que *“(…) Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano (...)”*. El Plan contempla los cinco (5) componentes establecidos en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana en su versión No. 1 del año 2019, de la Presidencia de la República.

La Oficina Asesora de Planeación de Computadores para Educar se encarga de elaborar y consolidar de manera anual el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a través de la elaboración del plan de acción de la entidad, la identificación de los riesgos y la consolidación del mapa de riesgos, incluidos los riesgos de corrupción. El artículo 81 del Estatuto Anticorrupción dispone que el incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo sexto, en el que se encuentra desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye en una falta disciplinaria grave.



4.1. Componentes

4.1.1. Gestión del Riesgo de corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción

La gestión del riesgo de corrupción se enmarca en la política general de administración de riesgos de la entidad, la cual se encuentra debidamente desarrollada en los documentos DE-001-M (Manual de riesgos y oportunidades) y DE-002-MP (Mapa de riesgos y oportunidades por procesos).

Durante el proceso de Planeación Estratégica para la vigencia 2024, se identificaron los posibles riesgos de corrupción, que se presentan a continuación:

Subcompo- nente	Descripcion del Riego	Actividades de Control	Oficina Responsable
Política de Admistración de Riesgos	No reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la entidad.	Realizar divulgación y seguimiento del Plan Anticorrupción. Realizar auditorias a los diferentes procesos de la entidad y reporta en caso de hallazgos de corrupción.	Auditoria Interna
	Divulgación de información para favorecer algún proponente en un proceso de contratación.	Publicar de todas las actuaciones de los procesos de selección en el SECOP. Verificar el compromiso Anticorrupción en todos los procesos contractuales, a excepción de los tramitados a través de TVEC. Realizar campañas de sensibilización y divulgación para el refuerzo de valores en la entidad, respecto a los procesos de selección de contratistas.	Gestión de Contratación
	Celebración de contratos sin la observancia de las modalidades de contratación.	Realizar adecuada revisión de la modalidad de selección según los criterios legales, establecidas en los Estudios Previos.	Gestión de Contratación
	Alterar u ocultar la información real del desempeño de los procesos o alinear cumplimiento de metas en favorecimiento propio o de un servidor en particular.	.Administrar la información y reporte de metas por parte de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales, previo validación con los procesos.	Direccionamiento Estratégico
	Filtrar información confidencial de acuerdos en procesos de negociación de convenios.	Vincular y articular los actores involucrados para la firma de convenio.	Gestión Logística
	Beneficiar a través de la política de beneficios a una parte de los grupos de interés o a un particular.	Vincular y articular los actores involucrados para la participación en la formulación de la política. Verificar que los canales de divulgación y concertación sean adecuados de acuerdo con el grupo de interés.	Gestión Logística

Subcompo- nente	Descripcion del Riego	Actividades de Control	Oficina Responsable
Política de Admistración de Riesgos	Mal uso de los recursos durante la ejecución de los proyectos de uso y apropiación.	Revisar y comunicar oportunamente las alertas en caso de posibles incumplimientos o mal uso de los recursos en el desarrollo del proyecto (según aplique).	Todos los procesos
	Orientar el proceso disciplinario a favor del investigado o de un tercero.	Dar cumplimiento a la cadena de revisión de la proyección y de los resultados de proceso disciplinario.	Talento Humano
	Sustracción de bienes propiedad del Ministerio por parte de un servidor.	Revisar periódicamente el inventario para identificar posibles faltantes.	Administrativa y Financiera

Para los riesgos identificados como de corrupción, la Oficina de Auditoría Interna de Computadores para Educar tiene un mecanismo de seguimiento adicional, al previsto en el manual de gestión de riesgos, el cual consiste en realizar un seguimiento cada cuatro (4) meses a estos riegos para evitar su materialización.

La estrategia para la gestión de riesgos es la siguiente, según cada subcomponente:

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Política de Admistración de Riesgos	Actualizar el Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad.	Manual de Riesgos y Oportunidades actualizados.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 2024
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos.	Riesgos por proceso.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 2024
	Realizar valoración de los riesgos.	Riesgos valorados por proceso.		
	Diseñar el Mapa de Riesgos y oportunidades de CPE.	Mapa de riesgos de CPE.		
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa la Mapa de Riesgos .	Propuesta de Mapa de Riesgos 2024.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 2024
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa.			
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo.			
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Mapa de Riesgos definitivo.		

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Seguimiento en Balanced Score Card por parte de los procesos	Oficina Asesora de Planeación y líderes de procesos.	Mensual
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción.	Informe de seguimiento en mayo, septiembre (2).	Oficina de Auditoría Interna.	Mayo y Septiembre 2024

4.1.2. Racionalización de trámites

Teniendo en cuenta el Decreto Ley 2150 de 1995 *“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes (...)”*, la Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*, y el Decreto 019 de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios (...)”*; Computadores para Educar efectuó el respectivo estudio y revisión de los trámites o procedimientos internos y no identificó normas, procesos o trámites que ameriten la implementación de la Directiva No 07 de 2019 relacionada con las **“FACULTADES EXTRAORDINARIAS PARA SIMPLIFICAR, SUPRIMIR O REFORMAR TRÁMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INNECESARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”**. En constancia de lo anterior, se anexa el link donde se puede evidenciar documento actualizado al mes de agosto de 2023, evidenciar <http://www.computadoresparaeducar.gov.co/65> “Servicios de Atención a la Ciudadanía”, donde se resalta que todos los trámites son gestionados como peticiones encamarcadas dentro de la política de PQRS de Computadores para Educar.

4.1.3. Rendición de cuentas

El Ordenamiento Constitucional colombiano ha señalado la obligación que tienen los diferentes niveles de organización del Estado de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control social, indicando que en una Democracia Participativa el derecho al acceso a la información constituye un elemento indispensable para el ejercicio del derecho fundamental a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político, lo que depende tanto de la efectividad del principio de responsabilidad política, como de la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa .

Por lo anterior, el ejercicio de la rendición de cuentas presupone la transparencia del sector público, la responsabilidad de los gobiernos y de los servidores y el acceso a la información pública como requisitos fundamentales. Adicionalmente, es una expresión del control social, toda vez que involucra acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

La práctica inadecuada del ejercicio de rendición de cuentas produce que la ciudadanía desconozca la organización, el funcionamiento y los resultados de la gestión pública; que la administración pública pierda la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar sus políticas y proyectos de acuerdo con las necesidades y expectativas de la población; que haya menos transparencia en la acción gubernamental; y que la ciudadanía mantenga un bajo interés en lo público. Lo anterior, con el tiempo, conlleva a que la ciudadanía pierda la confianza en la gestión pública y en la democracia como sistema de gobierno, al desconocer las verdaderas necesidades y preferencias de la población.

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010, se orienta a ordenar y articular las diferentes acciones que se han venido presentando en materia de rendición de cuentas, con un marco conceptual y una estrategia

amplia que permita garantizar la sinergia de estas acciones en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar del sector público. En desarrollo de la política fijada en el Conpes, Computadores para Educar, en línea con las orientaciones dadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en cabeza del sector TIC), ha decidido apostarle a desarrolla actividades de rendición de cuentas periódicas a través de diferentes canales de comunicación e interacción que permita entablar un diálogo proactivo con la población rural y urbana y conocer de primera mano sus necesidades más apremiantes y sentidas para concertar la ejecución de proyectos y la efectiva rendición de cuentas.

En el siguiente link, se puede visualizar la Rendición de Cuentas transmitida en vivo.

https://youtu.be/aFU6sT306S8?si=SCqr5SZZzDDXstG_



Subcomponen- te	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Final
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Generar datos y contenidos sobre la gestión que permitan mostrar resultados (publicaciones, informes de gestión, participación); en caso de ser necesario, publicar en página web. Si se realiza la publicación de videos, es necesario considerar la identificación de lenguaje de señas.	Reporte de noticias y comunicados sobre la gestión de la entidad en la Web.	Oficina asesora de Comunicaciones.	Permanente
	Elaborar y enviar “La Brújula” Boletín periódico de Rendición de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Publicación datos abiertos en Intranet.	Oficina Asesora de Planeación.	Permanente
	Cartelera de eventos y noticias.	Publicación en intranet.	Oficina asesora de Comunicaciones.	Permanente
	Realizar Grupo primarios de directivos.	Acta de reunión	Oficina Asesora de Planeación.	Mensual
	Realizar informe de gestión al Congreso de la República.	Informe de gestión al Congreso de la República.	Oficina Asesora de Planeación.	Mayo 2024, septiembre 2024
	Publicar estados financieros comparativo 2023-2024.	Publicación.	Secretaria General.	Abril 30 de 2024

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Final
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reportar actividades de diálogo realizadas con la ciudadanía (audiencia pública, espacios de interacción, diálogo público, consultas previas, talleres) en la página web de la entidad.	Publicación de actividades de diálogo realizadas con la ciudadanía.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Permanente
	Comunicados de prensa.	Publicación de comunicados.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Permanente
	Realizar y coordinar la Jornada Externa de Rendición de cuentas	Transmisión en vivo.	Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y OAP.	Diciembre 2024
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Rendición de Cuentas Interna	Programar y organizar Jornada Interna	Oficina de Talento Humano.	Mensual
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar evaluación a través de encuestas.	Tres (3) encuestas de percepción.	Servicio al cliente.	Diciembre 2024
	Realizar reportes en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTIC – ASPA.	Reportes de Seguimiento Plan de Acción de MinTIC – ASPA.	Oficina Asesora de Planeación.	Mensual
	Publicar cifras de gestión de CPE.	Publicación en página Web de Computadores para Educar.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Permanente

4.1.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción debe ser socializado antes de la publicación a los empleados y contratistas de la entidad para que conozcan su contenido. Así mismo, se debe socializar con la ciudadanía y los interesados externos.

En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, lo deben adelantar los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.

Computadores para Educar, fortalece las estrategias de atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación, para dar atención oportuna a las PQRS.

Computadores para Educar es consciente de la responsabilidad que tiene de mantener y garantizar un servicio cálido, oportuno y efectivo, a los directos beneficiarios de su gestión: y petición; tales como, padres de familia, docentes, estudiantes, alcaldes, gobernadores, aliados estratégicos y ciudadanía en general.

Las actividades que realiza Computadores para Educar para el desarrollo del componente de servicio al ciudadano son los siguientes:

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha máxima
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios.	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center.	Servicio al Cliente.	Permanente
	Respuesta oportuna de PQRSDF.	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel.	Servicio al cliente.	Permanente
	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.	Servicio al cliente Comunicaciones Subdirección de TI.	Permanente
Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar capacitaciones al interior de la entidad.	Realizar una capacitación al interior de la entidad sobre la recepción y tiempos de respuesta de PQRSDF y protocolos de servicio y servicio al ciudadano.	Servicio al cliente.	Mínimo 1 vez al año
Normativo y procedimental	Reporte de PQRSDF.	Elaborar y publicar en la página web informe mensual de PQRSDF.	Servicio al Cliente	Mensualmente
	Hacer seguimiento y control del proceso de servicio al cliente.	Una auditoría interna y una auditoría de calidad al proceso de Servicio al cliente.	Auditoría Interna Gestión HSEQ.	Diciembre 2024
Relacionamiento con el ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés.	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual.	Servicio al Cliente.	Diciembre 2024
		Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad.	Monitoreo y evaluación Servicio al Cliente.	Diciembre 2024
		Recopilar información y generar informe de resultados.	Servicio al Cliente .	Diciembre 2024

Canales institucionales de Atención al Ciudadano

Computadores para educar ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la entidad y ejercer sus derechos:

Canal	Atención
Personalmente	Cra. 11 No.71-73, piso 10, Bogotá D.C., en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.
Vía telefónica	Línea telefónica nacional gratuita y a través del Centro de Contacto 018000949596, opción 3. El horario es: lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm. Sábados de 8:00 am a 5:00 pm – Jornada Continúa. WhatsApp: 3166585748.
Correo físico o postal	Cra. 11 No.71-73, piso 10, Bogotá, D.C, Código postal 1100231
Correo electrónico institucional	En el sitio web: http://www.computadoresparaeducar.gov.co se encuentra toda la información relacionada con la Entidad y que es de interés de la ciudadanía. Correo electrónico info@cpe.gov.co . Ayuda en línea: https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?
Formulario electrónico	https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/pqr

4.1.5. Transparencia y acceso a la información

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de las entidades.

Este componente está dirigido a la implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, se enmarca en las acciones para el desarrollo de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional No. 1712 de 2014. Se incluyen acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Conforme a lo previsto en la Ley antes referida, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

La publicación del Plan debe realizarse en el enlace de “Transparencia y Acceso a la Información” del sitio web oficial de cada entidad.

Con la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se pretende garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, buscando que está sea cada vez más expedita, clara y eficiente, fortalecer el derecho de acceso a la información a empleados, contratistas y ciudadanía en general.

El artículo 81 del Estatuto Anticorrupción dispone que el incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo sexto, en el que se encuentra desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye en una falta disciplinaria grave.

A continuación, las actividades que realiza Computadores para Educar para el desarrollo de este componente:

Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha final
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en el portal de contratación el Plan Anual de Adquisiciones.	Plan inicial y sus actualizaciones.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 2024
	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Plan inicial y sus actualizaciones.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 2024
	Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte mensual.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 2024
	Publicar procesos contractuales en portal único de contratación.	Registro permanente.	Gestión de contratación.	Permanente
	Actualizar la página web conforme a los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014.		Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación.	Permanente
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración.	Responder el 100% de los requerimientos.	Servicio al cliente Procesos.	Permanente
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y Publicar la matriz de activos de información.	Publicación de Matriz de activos de información.	Subdirección TI	Diciembre 2024
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos utilizados para permitir accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Mantener el portal web en las condiciones de accesibilidad y usabilidad para la población en situación de discapacidad.	Subdirección TI / Oficina Asesora de Comunicaciones.	Diciembre 2024
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actualizar permanentemente los canales de información de la entidad con el fin de garantizar el acceso a la información pública.	Publicación de información, en el módulo de acceso y transparencia alojado en la página web de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente

Los cinco (5) componentes acabados de desarrollar conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – de Computadores para Educar durante la vigencia 2024, y con el cual se busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”; el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; el Documento Conpes 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”; la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; así como los lineamientos de la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.