

	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: AI-005-F	Versión: 1
		Fecha: Septiembre/2017	


COMPUTADORES PARA EDUCAR


Vigencia:	Mayo a Agosto de 2021
Fecha de Publicación:	Septiembre 14 de 2021
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. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha inicio	Fecha fin	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Política de Administración del Riesgo	Actualizar el Manual de Riesgos y Oportunidades de la Entidad.	Manual de Riesgos y Oportunidades actualizado	2/01/2021	1/02/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de febrero fue actualizado en Manual de Riesgos y Oportunidades (DE-001-M, V04).
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riegos.	Riesgos por proceso	2/01/2021	31/03/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La entidad cuenta con el Mapa de Riesgos (DE-002-Mp), actualizado a versión 04 en el mes de agosto de 2021, este se encuentra disponible tanto en la página Web de la entidad ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ), como en la Intranet ( <a href="http://intranet.cpe.gov.co/documentos/10/riesgos-y-oportunidades/">http://intranet.cpe.gov.co/documentos/10/riesgos-y-oportunidades/</a> ).
	Realizar la valoración de los riesgo	Riesgos valorados por proceso			1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La valoración del Mapa de Riesgos y Oportunidades fue realizada por parte de la Oficina de Auditoria Interna en el mes de mayo de 2021,
	Diseñar el Mapa de Riesgos y Oportunidades del proceso.	Mapa de Riesgos de CPE.			1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La entidad cuenta con el Mapa de Riesgos (DE-002-Mp), el cual fue actualizado a su versión 03 en el mes de mayo de 2021 y posteriormente actualizado a la versión 04 en el mes de agosto de 2021.
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa el Mapa de Riesgos .	Propuesta de Mapa de Riesgos 2021	2/01/2021	31/05/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Mapa de Riesgos de la Entidad (DE-002-Mp), fue actualizado a su versión 04 en el mes de agosto de 2021, este se encuentra publicado en la página Web de la entidad ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ).
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa.				1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La última actualización del Mapa de Riesgos de la Entidad fue presentada al Comité Directivo.
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo.				1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Las actualizaciones del Mapa de Riesgos de la Entidad han sido aprobadas por el Comité Directivo y publicadas en la página Web de la entidad.
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.				1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El mapa de Riesgos de la Entidad (DE-002-Mp), en su versión más reciente, se encuentra publicado en la página Web ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ).
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de la entidad	Informe mensual de gestión por parte de los procesos	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Mensualmente la Oficina Asesora de Planeación dentro de los Comités Directivos y en reuniones junto a los demás procesos de la entidad, realiza seguimiento a los riesgos y oportunidades con el fin de verificar las acciones tomadas para evitar la materialización así como acciones que se toman en caso de materializarse algún riesgo.
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	2/01/2021	31/4/2021	1	1	100%	Oficina de Auditoria Interna	La Oficina de Auditoria Interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 31 de abril de 2021.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/05/2021	31/08/2021	1	1	100%	Oficina de Auditoria Interna	La Oficina de Auditoria Interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 31 de agosto de 2021.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/09/2021	31/12/2021	1		0%	Oficina de Auditoria Interna	Esta actividad se realizará durante los diez (10) primeros días del mes de enero de 2022.

--

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F		Versión: 1	
								Fecha: Septiembre/2017			
COMPONENTE: 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.											
Subcomponente											
Por medio de comunicado enviado (Rad. 20192100003801), al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Rad, 191032174), en el cual expresa que el programa Computadores para Educar no se identifican normas, procesos o trámites que ameriten el propósito de La Directiva No 07/19, cuyo asunto corresponde a <b>"FACULTADES EXTRAORDINARIAS PARA SIMPLIFICAR, SUPRIMIR O REFORMAR TRAMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INNECESARIOS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA"</b>											
COMPONENTE: 3. RENDICION DE CUENTAS											
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones		
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.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Los contenidos relacionados con la gestión de la entidad, pueden ser consultados y se encuentran disponibles dentro de la página Web en los siguientes enlaces: <b>Publicación de noticias en la página web</b> <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/">http://computadoresparaeducar.gov.co/</a> y <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3">http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3</a>		
	Elaborar y enviar "La Brújula" Boletín Periódico de Rendición de cuentas y avance en cumplimiento del Plan de acción.	Publicación datos abiertos en Intranet.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Planeación	La información disponible en "La Brújula", se encuentra actualizada a 31 de julio de 2021 y se puede consultar por medio de la Intranet de la entidad ( <a href="http://apps.cpe.gov.co/brujula/">http://apps.cpe.gov.co/brujula/</a> ).		
	Cartelera de eventos y noticias	Publicación en Intranet	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se dispone de un modulo dentro de la página WEB ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/calendario/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/calendario/</a> ), en el cual se relacionan los eventos realizados por la entidad de acuerdo al día de realización, los cuales pueden ser consultados la ciudadanía en general, Los eventos y noticias son publicados en la Intranet de la entidad ( <a href="http://intranet.cpe.gov.co/#undefined">http://intranet.cpe.gov.co/#undefined</a> ).		
	Realizar Grupo primarios de directivos.	Grabación	2/01/2021	31/12/2021	12	8	67%	Oficina Asesora de Planeación	Fueron realizados los Comités Primarios de Directivos correspondientes a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2021.		
	Realizar informe de gestión al Congreso de la República	Informe de Gestión al Congreso de la República	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Oficina Asesora de Planeación	El informe al Congreso de la República fue presentado en el mes de abril de 2021.		
	Publicar estados financieros comparativos 2020-2021.	Publicación	1/04/2021	30/04/2021	1	1	100%	Secretaria General	Se encuentran publicados en la Página Web de la entidad ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/</a> ), los estados financieros comparativos correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio 2020-2021.		
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Reportar actividades de dialogo 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.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Las actividades en las cuales se interactúa con la ciudadanía son publicadas en la página Web de la Entidad ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/</a> ), igualmente, en el enlace Contáctenos, se puede registrar y consultar una PQRDSF, así como conocer los canales atención, formular sus ideas o aportes, entre otras.	
Comunicados de prensa		Publicación de Comunicados	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Todas las noticias relevantes a la entidad son publicados en la página web <a href="https://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3">computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3</a> ), así como en la Intranet ( <a href="https://intranet.cpe.gov.co/#undefined">https://intranet.cpe.gov.co/#undefined</a> ).		
Realizar jornada interna de rendición de cuentas		Jornada interna	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Talento Humano, Oficina asesora de comunicaciones y OAP.	Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.		

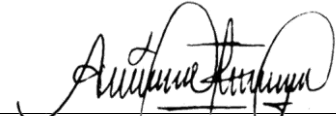
		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1																				
								Fecha: Septiembre/2017																					
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar al personal de CPE en temas relacionados con: Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, Transparencia y acceso a la Información, participación ciudadana, control social, servicio al ciudadano, código de integridad, archivo gestión documental, seguridad digital.	Una capacitación realizada	2/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina de Talento Humano	Se encuentra en ejecución la capacitación denominada Gestión Pública (en la cual se tratan temas relacionados con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Control Social), la cual inició en el mes de agosto de 2021 y culmina en el mes de octubre de 2021.																				
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar evaluación a través de encuestas	Tres encuestas de percepción	2/01/2021	31/12/2021	3	3	100%	Servicio al Cliente	Mensualmente es realizada una encuesta de percepción por medio del Contac Center acerca de los diferentes niveles de servicio prestados por el proceso de Servicio al Cliente a los diferentes beneficiarios.																				
	Realizar reportes en aplicativo de Seguimiento al Plan de acción de MINTIC-ASPA	Reportes de seguimiento Plan de acción de MINTIC-ASPA	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente la Oficina Asesora de Planeación realiza el reporte en el aplicativo MINTIC-ASPA.																				
	Publicar cifras de gestión de CPE	Publicación en página WEB de Computadores para Educar	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	La información relacionada con la gestión de CPE, es publicada en la pagina web de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia--de-proyectos/), esta se encuentra actualizada a corte del 31 de Agosto de 2021.																				
COMPONENTE: 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																													
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones																				
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Gestión y Seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios	Garantizar la disponibilidad permanente del Contac Center	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Servicio al Cliente	Se garantiza la disponibilidad permanente del servicio del Contact Center por medio de la Orden de Compra No 64718 suscrita con Conalcréditos - Conalcenter BPO, desde el 01 de marzo de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.																				
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Respuesta oportuna de PQRSDF	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Servicio al Cliente	En el periodo comprendido entre mayo, junio, julio y agosto de 2021, fueron registradas 1.817 solicitudes a través del Contact Center, de este total 324 equivalente al 34%, correspondieron a soporte de primer nivel, la discriminación se describe en la siguiente tabla: <table><tr><td>MES</td><td>RECIBIDAS</td><td>1er NIVEL</td><td>PORCENTAJE</td></tr><tr><td>Mayo</td><td>453</td><td>161</td><td>36%</td></tr><tr><td>Junio</td><td>391</td><td>140</td><td>36%</td></tr><tr><td>Julio</td><td>432</td><td>137</td><td>32%</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>541</td><td>186</td><td>34%</td></tr></table>	MES	RECIBIDAS	1er NIVEL	PORCENTAJE	Mayo	453	161	36%	Junio	391	140	36%	Julio	432	137	32%	Agosto	541	186	34%
MES	RECIBIDAS	1er NIVEL	PORCENTAJE																										
Mayo	453	161	36%																										
Junio	391	140	36%																										
Julio	432	137	32%																										
Agosto	541	186	34%																										
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Disponibilidad de 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.	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Servicio al Cliente, Comunicaciones, Subdirección T.I.	La entidad cuenta con los siguientes canales de atención: - Centro de Contacto (Conalcréditos - Conalcenter BPO, desde el 01 de marzo de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, suscrito por medio de la Orden de Compra No 64178. Adicionalmente dentro de la página Web de la entidad se encuentra los siguientes enlaces: - Contáctanos (http://computadoresparaeducar.gov.co/formularios/updInfo/161063955784091/), - Atención a la Ciudadanía (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/690/atencion-a-la-ciudadania/), - Ayuda en Línea (https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?l) - Correo Electrónico (info@cpe.gov.co) - Link PQR página Web (http://computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs) - Líneas Telefónicas (01-8000-949596 / 01-8000-919275 / 01-8000-919273) - Línea WhatsApp: 316 658 57 48, - Redes Sociales de la Entidad (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube).																				

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
Fecha: Septiembre/2017									
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	Mínimo una vez al año					Servicio al Cliente	Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Talento Humano	Capacitaciones de Talento Humano	Capacitar al personal de CPE que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada.	Mínimo una vez al año					Talento Humano	Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Normativo y procedimental	Reporte de PQRSDF	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF (Mensualmente)	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Mensual	Servicio al Cliente y Oficina asesora de comunicaciones	Los informes acerca del estado de las PQRSDF correspondiente a los meses de mayo, junio, julio y agosto se encuentran publicados en la página WEB de la entidad (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/37/informes-pqrs-2021/).
Normativo y procedimental	Hacer seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoria interna y una auditoria de calidad al proceso de Servicio al Cliente	2/01/2021	30/11/2021	2		0%	Auditoria Interna Gestión HSEQ	En el mes de mayo fue realizada la auditoria por parte del proceso Gestión HSEQ y en el mes de julio fue realizada auditoria por parte de la Oficina de Auditoría Interna.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	2/01/2021	30/11/2021	12	8	67%	Servicio al Cliente	Durante el segundo cuatrimestre del año 2021 (mayo-agosto), por medio del centro de contacto se realizaron 4 encuestas mensuales, las cuales arrojaron los siguientes resultados: * <b>MAYO:</b> Se obtuvo un resultado para el indicador de satisfacción del servicio del 83%, ya que la calificación promedio fue de 4,2 sobre 5, obtenido de las 52 encuestas efectuadas. * <b>JUNIO:</b> El resultado para el indicador correspondió al 83%, ya que la calificación promedio fue de 4,1 sobre 5, obtenido de las 67 encuestas efectuadas, * <b>JULIO:</b> El resultado para el indicador fue del 82%, la calificación promedio fue de 4,1 sobre 5, obtenido de las 87 encuestas efectuadas. * <b>AGOSTO:</b> Se obtuvo un resultado para el indicador del 92%, la calificacion promedio correspondió a 4,6 sobre 5, obtenido de las 89 encuestas realizadas.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	2/01/2021	30/11/2021	3		0%	Monitoreo y Evaluación, Servicio al Cliente	Esta actividad se encuentra dentro de los tiempos establecidos.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Recopilar información y generar informe de resultados	2/01/2021	31/12/2021	1		0%	Servicio al Cliente	El proceso por medio de informes o reportes en cuanto a los diferentes niveles de atención (garantías, soporte de tercer nivel), la atención a las PQRSDF, Software Antirrobo, da a conocer la gestión del proceso, estos son divulgados al interior de la entidad.
COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.									
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
Lineamientos de transparencia activa	Publicar en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La ultima versión del Plan Anual de Adquisiciones se encuentra publicada en el aplicativo SECOP, en el siguiente link (https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=en&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE).
Lineamientos de transparencia activa	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan de Acción de la entidad se encuentra publicado en la pagina web, en el siguiente enlace (https://www.computadoresparaeducar.gov.co/documentos/buscar/?q=accion&tk=a37a91265646d7a427ccd29ba6f85162&genPag=2).

<div>Computadores para Educar</div>		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Lineamientos de transparencia activa	Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte Mensual	2/01/2021	31/12/2021	12	4	33%	Oficina Asesora de Planeación	La información acerca de la gestión de la entidad, se encuentra consolidada y actualizada a 31 de Agosto de 2021 y se encuentra disponible en la página web de CPE ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia--de-proyectos/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia--de-proyectos/</a> ).
Lineamientos de transparencia activa	Publicar procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Gestión de Contratación	Las actuaciones relacionadas con la contratación de la Entidad son publicadas en la plataforma SECOP II ( <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii">https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii</a> ), en donde se publican los procesos adelantados bajo las siguientes modalidades de contratación: contratación directa, licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y mínima cuantía. En la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano ( <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual">https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual</a> ), los procesos de acuerdo marco de precios y grandes superficies. Esto con el fin de dar cumplimiento al principio de Transparencia.
Lineamientos de transparencia activa	Actualizar la página web de la entidad de acuerdo a los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014	Registro permanente	Permanente	Permanente	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Dentro de la página Web de la entidad se cuenta con el <b>Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b> , por medio del cual se garantiza el acceso a la información pública de la entidad y se da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ).
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	Permanente	Permanente	1	1	100%	Servicio al Cliente, Procesos	Durante el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2021, los siguientes fueron los casos recibidos, atendidos y los pendientes por mes: - Durante el mes de mayo, se registraron 51 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 38 fueron atendidos y 13 quedaron pendientes de respuesta. - Durante el mes de junio, se registraron 27 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 21 fueron atendidos y 06 quedaron pendientes de respuesta. - Durante el mes de julio, se registraron 46 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 31 fueron atendidos y 15 casos quedaron pendientes de respuesta. - Durante el mes de agosto, se registraron 48 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, 43 fueron atendidos y 05 quedaron pendientes de respuesta.
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y publicar la matriz de activos de información	Publicación de Matriz de activos de información	31/01/2021	31/12/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Matriz Registros de Activos de Información fue publicada en la página Web de la entidad en el modulo de Transparencia ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ).
Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos utilizados para permitir accesibilidad a población en situación de discapacidad	Diseñar e implementar un portal web de la entidad que garantice accesibilidad y usabilidad para la población en situación de discapacidad	1/03/2021	31/11/2021	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La entidad cuenta con un nuevo diseño de la página Web, en la cual se garantiza el acceso a la información por parte de la ciudadanía en general y facilita su uso por parte de la población en situación de discapacidad.
Monitoreo del Acceso a la información pública	Actualizar permanente los canales de información de la entidad con el fin de garantizar el acceso a la información pública.	Formatos de publicación de información, en el módulo de acceso y transparencia alojado en la página web de la entidad	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La página Web de la entidad cuenta con un módulo denominado "Transparencia y acceso a la información pública", donde se encuentra actualizada y disponible la información correspondiente a la entidad. ( <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ).


Proyectado por:

Firma:  
Nombre:  
Cargo:

  
GERMAN ANDRES LAVERDE BUENO  
AUDITOR LIDER II  
AUDITORIA INTERNA

Revisado por:

Firma:  
Nombre:  
Cargo:

  
ALBA ROCÍO ACÓSTA LOZANO  
AUDITORA INTERNA  
JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA