

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Octubre 2021	Elaboración del Plan de Participación y Atención al Ciudadano
2		

## 1. OBJETIVO

Dar a conocer los diferentes escenarios de participación implementados por Computadores para Educar para el suministro de información acerca de su gestión institucional y para motivar la interacción, interlocución y control social por parte de sus grupos de valor.

## 2. LISTADO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos.

**Gestión institucional:** Actividad que desarrolla los organismos del estado y particulares que prestan una función pública a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

**Control social:** El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

**Grupos de Valor:** Grupos susceptibles de ser afectados (de manera positiva o negativa) por la intervención propuesta y los intereses.

**Participación ciudadana:** Constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

**Beneficiarios:** Quienes se benefician de una u otra manera de la ejecución del proyecto.

**Satisfacción Del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Rendición de cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

### 3. ALCANCE

Este plan es diseñado con el fin de ser aplicado por todos los funcionarios y contratistas de CPE, conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la Entidad y sus grupos de valor.

Para la formulación de este plan, la entidad procedió a desarrollar las siguientes actividades en la presente vigencia:

- Identificación en conjunto con los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la entidad, las actividades en las cuales han programado involucrar a sus grupos de valor e identificar cuáles de ellas corresponden a participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases.
- Identificación de las actividades que contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas.
- Verificación de la inclusión de todos los grupos de valor en al menos una de las actividades establecidas en este plan.

### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tipo De Norma Leyes	Descripción Artículos
Constitución de Colombia.	<p><b>Artículo 20.</b> Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.</p> <p><b>Artículo 23.</b> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p><b>Artículo 74.</b> Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.</p> <p><b>Artículo 270.</b> La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.</p>
Ley 190 de 1995.	<b>Artículo 58.</b> Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 850 de 2003.	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas"
Ley 1474 de 2011.	<b>Artículo 76.</b> Dispone la obligatoriedad para toda Entidad pública de tener por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad. La misma disposición exige que la página web principal de toda Entidad pública tenga un enlace para las quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso, para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Tipo De Norma Leyes	Descripción Artículos
Estatuto anticorrupción.	<b>Artículo 78.</b> Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Decreto 19 de 2012.	<b>Artículo 14.</b> Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad. “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales”.
Decreto 2573 de 2014.	<b>Artículo 5.</b> Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Ley 1712 de 2014	<b>Artículo 1.</b> El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

## 5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de participación que los ciudadanos tienen dispuestos según la Ley:

**Acción de Cumplimiento:** Mecanismo previsto en el artículo 87 de la Constitución Política de Colombia para la protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo prospectivo por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo, esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico<sup>1</sup>.

**Acción de Tutela:** Mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

<sup>2</sup> Congreso de la Republica Colombia, 1991 Artículo 86 Constitución Política de Colombia. Decreto 2591 de 1991

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Es uno de los espacios para hacer una reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía<sup>3</sup>

**Rendición de Cuentas:** Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

**Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público<sup>4</sup>.

## 6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE COMPUTADORES PARA EDUCAR

Con la intención de generar espacios de participación e interacción con los grupos de valor, la entidad estableció diferentes medios como son: el presencial, telefónico y virtual a través de los cuales se puede acceder a la información de la Entidad.

### 6.1. Presencial

Medio que permite el contacto directo con los grupos de valor y la Entidad para dar a conocer información de interés, socializar los proyectos y estudios y recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de manera verbal, escrita y por correo certificado.

El mecanismo presencial se realiza a través de:

- a) Eventos de participación
- b) Radicación personal en las instalaciones
- c) Correo físico certificado
- d) Atención personal

Tipo de atención	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción	Formatos establecidos
Eventos	Talleres Foros Mesas de Trabajo	A definir de acuerdo con el tipo de evento y	A definir de acuerdo con el tipo de evento y	Espacios diseñados para la interacción,	• Lista de asistencia o Registro

<sup>3</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública. Nacional. El marco normativo de las Audiencias públicas se puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

<sup>4</sup> Artículo 66 de la Ley 80 de 1993, que dice: "Todo contrato que celebren las instituciones del Estado, estará sujeto a la vigilancia y control ciudadano". Ley 850 de 2003

	Capacitaciones	el público de interés	el público de interés	socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de la entidad. Durante el estado de emergencia y mientras se considere, los eventos se desarrollarán únicamente de manera virtual.	fotográficos o Inscripción al evento
Correo Certificado	Oficina	Carrera 11 # 71-73, Edificio Davivienda, Piso 10. Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	Radicación de solicitud física
Atención personal	Oficina	Carrera 11 # 71-73, Edificio Davivienda, Piso 10. Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.	Radicación de la solicitud verbal

## 6.2. Virtual

Canales digitales dispuestos por la entidad a sus grupos de valor para atender sus solicitudes y dar a conocer toda la información requerida de la Entidad.

Tipo de Atención	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción	Formatos establecidos
Virtual	Formulario en línea para la	<a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/f">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/f</a>	Permanente	Escenario donde CPE pone a	<a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/f">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/f</a>

	para remitir solicitudes, quejas y reclamos	<a href="#">feedback/28</a>		disposición de sus grupos de valor la información referente a su gestión, así como información básica de la Entidad y del sector, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana.	<a href="#">ar.gov.co/feedback/28</a>
Virtual	Página Web  Portal atención al ciudadano  WhatsApp	<a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/</a>  <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/690/atencion-a-la-ciudadania/">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/690/atencion-a-la-ciudadania/</a>  3166585748	Permanente		N/A
Virtual	Correo electrónico	<a href="mailto:info@cpe.gov.co">info@cpe.gov.co</a>	Permanente		N/A
Virtual	Redes Sociales	Twitter: <a href="https://twitter.com/computadoreducar?lang=es">https://twitter.com/computadoreducar?lang=es</a>  Facebook: <a href="https://www.facebook.com/CompuParaEducar/">https://www.facebook.com/CompuParaEducar/</a>  Instagram: <a href="https://www.instagram.com/computadoreducar/">https://www.instagram.com/computadoreducar/</a>  YouTube: <a href="https://www.youtube.com/channel/UCNWt0evZdJbmw4NqbYiPRnw">https://www.youtube.com/channel/UCNWt0evZdJbmw4NqbYiPRnw</a>	Permanente		N/A
Virtual	Talleres Foros Mesas de Trabajo Capacitaciones	Trasmisión a través de redes sociales y demás canales virtuales	Ocasional	Espacios diseñados para la interacción, socialización, discusión y retroalimentación de los diferentes grupos de valor de	Formulario de inscripción Encuesta de satisfacción

				la entidad.	
--	--	--	--	-------------	--

### 6.3. Telefónico

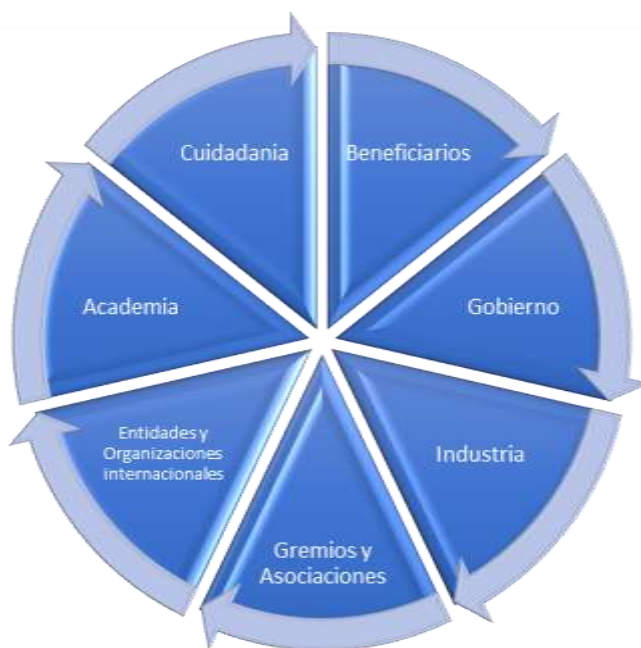
Medio de comunicación verbal vía telefónica, través del cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Tipo de Atención	Ubicación		Horario de Atención	Descripción	Formatos establecidos
Telefónico	Línea de atención Bogotá	+ (1) 3137777	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la entidad.	N/A
Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-949596 01-8000-919275 01-8000-919273	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.  Sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  No aplica para Domingos y Festivos		Formularios dispuestos por el centro de Contacto

## 7. GRUPOS DE VALOR IDENTIFICADOS

Computadores para Educar cuenta con la caracterización de sus Grupos de Valor que le permite conocer las características de cada uno de ellos para la definición de estrategias que fortalezcan la relación y motiven su participación en los diferentes espacios de participación dispuestos por entidad.

Los Grupos de Valor son:



## 8. CRONOGRAMA DE PARTICIPACIÓN

A continuación, se relacionan los tipos de actividades de participación que la entidad programa durante el año 2021 para sus grupos de valor:

Actividad	Descripción de la Actividad	Clasificación	Lugar	Periodo	Grupos de valor a quienes va dirigido
Rendición de Cuentas	Actividad para informar y explicar los avances y los resultados de la gestión de la entidad	Evaluación de políticas, planes, programas o proyectos	Transmisión a través de un canal de YouTube, página web y Redes Sociales de la Entidad	Diciembre	Beneficiarios Ciudadanía Gobierno Gremios y Asociaciones Industria Academia Entidades y Organizaciones Internacionales
Eventos	EdukParty Regionales	Encuentros para la socialización e intercambio de experiencias educativas innovadoras con uso	Presencial Virtual <a href="https://educadigital2021.com.co/home/">https://educadigital2021.com.co/home/</a>	Agosto Septiembre Octubre	Beneficiarios Academia

EN CASO DE REPRODUCCIÓN, SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA



		de tecnología, la adquisición de nuevos conocimientos alrededor de las tendencias en educación y el desarrollo de habilidades digitales			
Eventos	Hackaton 1	Evento realizado para la participación de estudiantes y docentes donde se plantearán retos para dar solución de forma creativa e innovadora	Presencial Virtual <a href="https://educadigital2021.com.co/home/">https://educadigital2021.com.co/home/</a>	Julio	Beneficiarios Academia
	Hackaton 2	Evento realizado para la participación de estudiantes y docentes donde se plantearán retos para dar solución de forma creativa e innovadora	Presencial Virtual <a href="https://educadigital2021.com.co/home/">https://educadigital2021.com.co/home/</a>	Octubre	Beneficiarios Academia
	Educ@ Digital Nacional	Es un encuentro para la socialización e intercambio de experiencias educativas innovadoras con uso de tecnología, la adquisición de nuevos conocimientos alrededor de las tendencias en educación y el desarrollo de habilidades digitales	Transmisión a través de un canal de YouTube, canal de TV Tro, página web y Redes Sociales de la Entidad <a href="https://educadigital2021.com.co/home/educadigital.php">https://educadigital2021.com.co/home/educadigital.php</a>	Noviembre	Beneficiarios Ciudadanía Gobierno Gremios y Asociaciones Industria Academia

La información sobre los eventos desarrollados por Computadores para Educar (CPE) pueden ser consultada en la página web <https://www.computadoresparaeducar.gov.co/>, en la sección “Calendario de Eventos”. Para la convocatoria y divulgación de dichos eventos se desarrollan diferentes estrategias dirigidas a los grupos de valor, utilizando diferentes canales como redes sociales, página web, mailing, llamadas telefónicas y medios de comunicación masiva.

## 9. SOCIALIZACIÓN

Es responsabilidad de la entidad mantener, actualizar y socializar el plan de participación y de atención al ciudadano, bajo la siguiente estrategia:

### a) Comunicación Interna:

- Divulgar el plan de participación y de atención al ciudadano (correos electrónicos, intranet y boletín interno).

### b) Comunicación Externa:

- Divulgación del plan de participación y de atención al ciudadano (Redes Sociales y página web).

## 10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades relacionadas en el presente Plan, se debe diligenciar y actualizar el cronograma de tal forma que permita llevar una relación de las actividades programadas y realizadas. Así mismo, se deben evaluar las actividades ejecutadas, para constatar su realización.

De la misma manera, cada actividad pertenece a un “tipo de actividad” con su frecuencia asignada y de esta forma se debe validar la recurrencia de cada una de las actividades.

Los indicadores para medir el plan serán los siguientes:

Indicador	Descripción	Fórmula	Responsable	Resultado
Asistencia	Número de personas que asisten o participan en los eventos.	$\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número de inscritos}} \times 100$	Formación Educativa	
Satisfacción	Encuesta del nivel de satisfacción del usuario	$\frac{(\text{Número de clientes que calificaron 4 o 5 en la encuesta de atención a la cliente realizada} / \text{Número total de clientes encuestados}) \times 100\%}{100}$	Sostenibilidad Ambiental Servicio al Cliente	

Atención	Tiempos medio de respuesta de solicitudes a través de los canales dispuestos.	Número de PQR atendidas oportunamente / Número de PQR que debieron atenderse en el período	Servicio al Cliente	
----------	---	--	---------------------	--

**Reviso y aprobó:** Lina Marcela Gallego Ruiz – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

**Reviso y aprobó:** Nelly Estrada Lopez – Asesora de Comunicaciones

**Proyectado por:** Aida Vanessa Gómez - Profesional de la gestión estratégica de la información