



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

# 2023

*Revisó y aprobó:* Lina Marcela Gallego Ruiz-Jefe Oficina Asesora de Planeación CPE

*Proyectado por:* Rosaura Gomez Rodriguez - Profesional de Proyectos CPE

**EN CASO DE REPRODUCCIÓN, SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA**

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	Enero 2023	Modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la entidad para la vigencia 2023

# 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. 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.

Nuestra visión está encaminada a que “En 2024 Computadores para Educar será líder nacional y referente internacional en la

innovación educativa con tecnologías digitales en entornos de aprendizaje interconectados, implementando prácticas orientadas al desarrollo sostenible”.

En cuanto a su misión, Computadores para Educar es una asociación de entidades públicas 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.

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 ello en el marco de los objetivos Que de otra parte, la política del CONPES 3988 DE 2020 “TECNOLOGÍAS PARA APRENDER: POLÍTICA NACIONAL PARA IMPULSAR LA INNOVACIÓN EN LAS PRÁCTICAS EDUCATIVAS A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES”, estableció 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 para lograr este objetivo las acciones de esta política 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.

Que, en línea con lo anterior, se estableció en el CONPES 4040 DE 2021 “PACTO COLOMBIA CON LAS JUVENTUDES”, definió que las nuevas estrategias antes mencionadas 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.

Que han transcurrido 22 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 se requieren beneficiar y en tanto que este es el **Gobierno del cambio** que está orientado en beneficiar a aquellas poblaciones que se encuentran apartadas y que están segregadas; que dentro del marco de las bases del **Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA**, en el ámbito del punto número 2. “**Seguridad Humana y Justicia Social**”, en el desarrollo número 10. *Democratización de las TIC para desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología, conectada con el saber y los circuitos globales, se señala: (...) Por ello es clave seguir avanzando en la mentalidad y cultura digital tanto de la población mayor, personas con discapacidad, etnias, mujeres, víctimas y, por supuesto, incentivar la formación digital desde la infancia y juventud, pues, es la forma de garantizar la senda para un país más tecnificado y que logremos exportar el talento digital al mundo. Por eso, trabajaremos en paralelo por la alfabetización digital y por la cultura del conocimiento digital, en la cual fortaleceremos las habilidades en el uso de tecnologías y las motivaciones para aprovechar las TIC como herramientas de productividad y desarrollar de esta manera la economía digital en forma de emprendimientos, industria, información y conocimiento, todo lo anterior en un ambiente digital seguro.*

Que en este entendido el literal b. de este numeral 10, Estrategia de apropiación digital para la vida, menciona: *Diseñar e implementar una estrategia integral para promover el uso y, la apropiación de las tecnologías digitales que apoye la trayectoria de vida de toda la ciudadanía y que reconozca la diversidad de la población y territorios de Colombia. En este sentido, se propone diseñar e implementar rutas de atención, programas virtuales y laboratorios digitales móviles que acerquen las TIC a los colombianos a través del desarrollo de habilidades digitales básicas y avanzadas con énfasis diferencial y territorial. De manera complementaria, es necesario flexibilizar y modernizar el sistema educativo, y brindar a los niños, niñas y jóvenes, así como a la comunidad educativa, instrumentos e incentivos para involucrarse en el mundo de la tecnología. Por otro lado, la adopción de tecnologías según las necesidades del mercado requiere preparar a la fuerza laboral*



por medio de la generación de incentivos para promover el desarrollo profesional en áreas relacionadas con las TIC y la alineación de la oferta de formación en habilidades digitales, pertinente con las necesidades del sector productivo.

Computadores para Educar acogió la invitación del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y adoptó el Código de Integridad. Este código es una guía en nuestro obrar y

## Nuestros valores corporativos

La entidad cumple sus objetivos mediante el desarrollo de cuatro (4) 4 componentes estratégicos: i) Acceso a TIC: mediante el cual, se entregan terminales de cómputo, otras tecnologías TIC y se realiza la gestión y articulación con la conectividad para las sedes educativas públicas del país, ii) Apropiación, acompañamiento e innovación pedagógica: mediante el cual, se realizan procesos de acompañamiento, capacitación y formación a docentes, directivos docentes, estudiantes y padres de familia (acudientes) sobre el uso de las TIC, en las prácticas educativas, para que la comunidad educativa, pueda expandir sus oportunidades y acceso a la información, a través del uso adecuado de las TIC. iii) Aprovechamiento

frente a lo que debemos ser, buscando generar creencias básicas sobre la forma correcta para desempeñar nuestra misión y generar confianza a las partes interesadas.

Por ello los colaboradores de CPE se comprometen a construir y mantener una cultura organizacional, caracterizada por comportamientos enfocados al cumplimiento de la misión y la visión e impulsados por los valores corporativos.

Ambiental: mediante el cual, se retoman y demanufacturan computadores obsoletos, de los cuales, se aprovechan los componentes que pueden hacer parte de procesos pedagógicos para el aprendizaje, se valorizan corrientes limpias y se hace una gestión final de los residuos electrónicos, de una forma ambientalmente racional y iv) Monitoreo y Evaluación de las TIC en la educación: este componente, permite estar realizando un seguimiento constante y articulado sobre el uso de las TIC en las prácticas educativas, así como, del ecosistema digital a su alrededor.

La calidad con la que Computadores para Educar desarrolla sus actividades, ha permitido que desde el año 2009 la entidad logrará certificarse bajo las normas técnicas de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000:2009, como un programa que cumple con los más altos estándares en sus servicios. Actualmente Computadores para educar realizó la actualización de la versión 2015 en la certificación de la norma técnica ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

De igual forma, como iniciativa de Computadores para Educar, en 2017 la entidad recibió la certificación en la norma técnica de gestión ambiental ISO 14001:2015, lo cual confirma y determina un paso importante en las buenas prácticas ambientales de la entidad, línea estratégica que tiene como finalidad contribuir con el desarrollo de una gestión ambiental responsable, tal y como lo determina la Política HSEQ que unifica todos los sistemas de la entidad tendientes a garantizar el cumplimiento y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos. Las certificaciones con las que cuenta Computadores para Educar fueron ratificadas nuevamente en 2019 por la firma

1 — **Honestidad**

2 — **Respeto**

3 — **Compromiso**

4 — **Diligencia**

5 — **Justicia**

# Computadores<sup>®</sup> para Educar

## Misión

Impulsar la innovación educativa con tecnologías digitales, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad, promoviendo el acceso y la generación de conocimiento.



## Visión

En 2024 Computadores para Educar será líder nacional y referente internacional en la innovación educativa con tecnologías digitales en entornos de aprendizaje interconectados, implementando prácticas orientadas al desarrollo sostenible.

DE-001-MV Versión 2  
enero de 2020

## Política HSEQ

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 lo cual se compromete con la implementación de un sistema de gestión integral, cumpliendo con altos estándares HSEQ que garanticen:



Sistema de gestión  
de calidad  
ISO 9001:2015  
Lineamiento MIPG

Cumplimiento de los requisitos del cliente, requisitos legales aplicables, el plan estratégico de la entidad, cultura de autocontrol y la mejora continua de sus procesos.



Sistema de gestión  
ambiental  
ISO 14001:2015

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.



Sistema de gestión  
de seguridad y salud  
en el trabajo

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

  
Alejandro Felix Linero de Cambil  
Director Ejecutivo

SIG-001 PO Versión 3  
mayo de 2019



internacional SGS COLOMBIA; razón por la cual actualmente contamos con la certificación en: Norma Técnica de calidad ISO 9001:2015; Norma Técnica de gestión ambiental ISO 14001:2015, eliminando la certificación en la norma técnica de gestión pública NTC GP 1000 dada su derogación mediante el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. 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.

Ya para finalizar es pertinente señalar que las condiciones de salubridad con ocasión de la pandemia originada por el virus COVID- 19, agravadas por el surgimiento de nuevas cepas y rebrotes, son factores externos imprevisibles e insuperables que están causando graves efectos en la ejecución de las actividades planeadas, sin que nuestro país sea ajeno a tales efectos ha obligado a que las organizaciones realicen un seguimiento detallado y estructurado que fortalezcan los mecanismos de control en medio de la virtualidad

## Objetivo

El presente documento pretende definir las actividades encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión de Computadores para Educar, permitiendo la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos de corrupción; rendición permanente de su gestión, fortalecimiento de la participación ciudadana, así como el acceso a la información.

### Objetivos específicos:

- Fortalecimiento de acciones de participación ciudadana.
- Gestión 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.

## 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.

## Definiciones / Siglas

**MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**CPE:** Computadores para Educar.

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

## Desarrollo

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 de Planeación se encarga de elaborar y consolidar de manera anual el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana a través de la elaboración del plan de acción de la entidad, la identificación de los riesgos y la consolidación del mapa de riesgos (incluida la identificación de los riesgos de corrupción).





# Componentes

## Componente 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).

Para el caso particular de los riesgos asociados a corrupción, se tiene un mecanismo de seguimiento adicional al previsto en el manual de gestión de riesgos (seguimiento realizado por la oficina asesora de planeación), y la Oficina de Auditoría Interna. La estrategia para la gestión de riesgos de corrupción es la siguiente:

## Componente 2. Racionalización de trámites

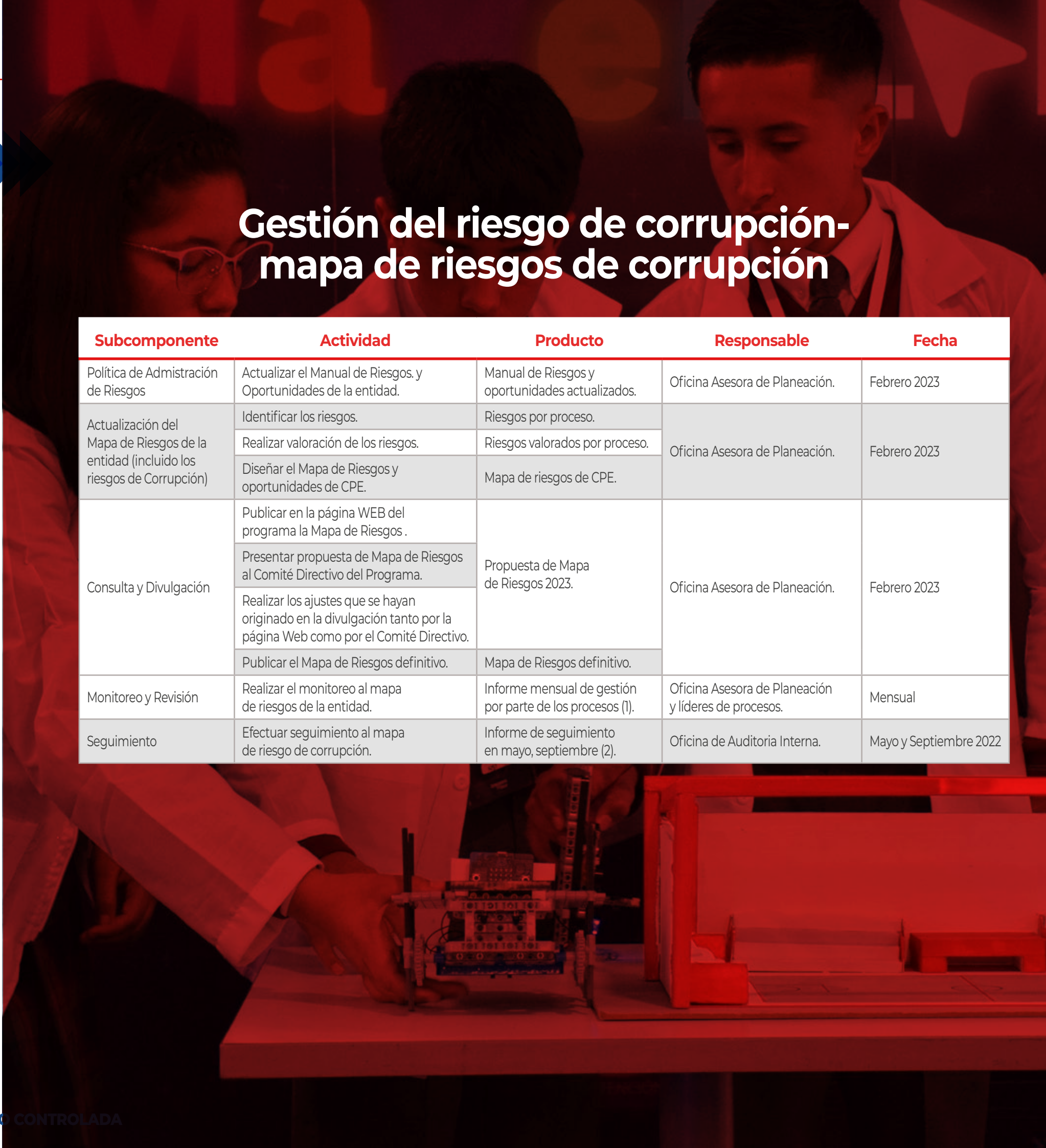
El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo facilitar el acceso a los trámites y servicios prestados por Computadores para Educar, a fin de que la búsqueda de la información por parte del ciudadano se realice de manera simplificada, eliminando y optimizando trámites.

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 la entidad emite respuesta con el Rad: 20192100003801. (Anexo 1).



# Gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Política de Administración de Riesgos	Actualizar el Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad.	Manual de Riesgos y oportunidades actualizados.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 2023
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos.	Riesgos por proceso.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 2023
	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 2023.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 2023
	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.		
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Informe mensual de gestión por parte de los procesos (1).	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 Auditoria Interna.	Mayo y Septiembre 2022



# Rendición de cuentas

Subcomponente	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.	Diciembre 2023
	Realizar informe de gestión al Congreso de la República.	Informe de gestión al Congreso de la República.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 2023
	Publicar estados financieros comparativo 2021-2023.	Publicación.	Secretaria General.	Abril 30 de 2023
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 jornada interna de rendición de cuentas.	Jornada interna.	Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y OAP.	Diciembre 2023
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar evaluación a través de encuestas.	Tres (3) encuestas de percepción.	Servicio al cliente.	Diciembre 2023
	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

## Componente 3. Rendición de cuentas

En línea con las orientaciones dadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (cabeza del sector TIC), Computadores para Educar desarrolla actividades de rendición de cuentas periódicas, a través de diferentes canales.

Computadores para Educar, pretende fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía a través del desarrollo de instrumentos y canales de comunicación e interacción garantizando los principios de democracia participativa.

La rendición de cuentas se da bajo las siguientes herramientas:



Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Computadores para Educar es consciente de la responsabilidad que tiene de mantener altamente satisfechos, garantizar un servicio cálido, oportuno y efectivo, a los directos beneficiarios de su gestión: 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

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: <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">http://www.computadoresparaeducar.gov.co</a> se encuentra toda la información relacionada con la Entidad y que es de interés de la ciudadanía. Correo electrónico <a href="mailto:info@cpe.gov.co">info@cpe.gov.co</a> . Ayuda en línea: <a href="https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?">https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?</a>
Formulario electrónico	<a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/pqr">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/pqr</a>

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

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.	Min 1 vez al año
Normativo y procedimental	Reporte de PQRSDF.	Elaborar y publicar en la página web informe mensual de PQRSDF.	Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones.	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 2023
Relacionamiento con el ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés.	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual.	Servicio al Cliente.	Diciembre 2023
		Diseñar y aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad.	Monitoreo y evaluación Servicio al Cliente.	Diciembre 2023
		Recopilar información y generar informe de resultados.	Servicio al Cliente .	Diciembre 2023

# Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha final
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en el portal de contratación el Plan Anual de Adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 2023
	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) inicial y sus actualizaciones.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 2023
	Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte mensual.	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 30 de 2023
	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 2023
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.	Subdirección TI / Oficina Asesora de Comunicaciones.	Diciembre 2023
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.	Formatos de publicación de información, en el módulo de acceso y transparencia alojado en la página web de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones y/o Gestión de TI.	Permanente

## Componente 5. Transparencia y acceso a la información

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 ante 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.

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