

**COMPUTADORES PARA EDUCAR**

<b>Vigencia:</b>	Mayo a Agosto de 2020
<b>Fecha de Publicación:</b>	Septiembre 14 de 2020
<b>Componente(s):</b>	1, 2, 3, 4 y 5.
<b>Objetivo</b>	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
<b>Política de Administración del Riesgo</b>	Actualizar el Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad	Manual de Riesgos y Oportunidades	1/03/2020	31/03/2020	1	0	0%	Oficina Asesora de Planeación	El Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad presenta fecha de ultima actualización noviembre de 2017, se adelanta la actualización de dicho Manual.
<b>Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)</b>	Identificar los riesgos	Riesgos por Proceso	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El mapa de riesgos se publicó en el mes de Enero 2020 en la pagina web de la entidad <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe</a>
	Realizar valoración de los riesgos	Riesgos Valorados por Proceso	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La valoración del Mapa de Riesgos se realizó por parte de la Oficina de Auditoria Interna, con corte al 30/04/2020.
	Diseñar el Mapa de Riesgos y oportunidades de CPE	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El mapa de riesgos se publicó en el mes de Enero 2020 en la pagina web de la entidad <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe</a>
<b>Consulta y Divulgación</b>	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Propuesta de Mapa de Riesgos 2020	1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	A la fecha se cuenta con el Mapa de riesgos actualizado a enero de 2020, sin embargo, teniendo en cuenta que se tenia proyectada la actualización para el mes de mayo esta actividad presenta retraso, se esta trabajando en la nueva versión del Mapa de Riesgos de la Entidad.
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa		1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	A la fecha se cuenta con el Mapa de riesgos actualizado a enero de 2020, sin embargo, teniendo en cuenta que se tenia proyectada la actualización para el mes de mayo esta actividad presenta retraso, se esta trabajando en la nueva versión del Mapa de Riesgos de la Entidad.
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web por el Comité Directivo.		1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	A la fecha se cuenta con el Mapa de riesgos actualizado a enero de 2020, sin embargo, teniendo en cuenta que se tenia proyectada la actualización para el mes de mayo esta actividad presenta retraso, se esta trabajando en la nueva versión del Mapa de Riesgos de la Entidad.
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Mapa de Riesgos definitivo.	1/05/2020	31/05/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	A la fecha se cuenta con el Mapa de riesgos actualizado a enero de 2020, sin embargo, teniendo en cuenta que se tenia proyectada la actualización para el mes de mayo esta actividad presenta retraso, se esta trabajando en la nueva versión del Mapa de Riesgos de la Entidad.
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad.	Informe mensual de Seguimiento por parte de los procesos	2/01/2020	31/12/2020	12	8	67%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Se realiza seguimiento mensualmente por medio de los Comité MIPG, igualmente por medio de las reuniones de gestión con las diferentes áreas.
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	2/01/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina de Auditoria Interna	La oficina de auditoria interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de abril de 2020,
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	1/05/2020	30/08/2020	1	1	100%	Oficina de Auditoria Interna	La oficina de auditoria interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de agosto de 2020.
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1).	31/09/2020	31/12/2020	1	0	0%	Oficina de Auditoria Interna	Esta acción se encuentra en ejecución dentro de los términos establecidos

**COMPONENTE: 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES.**

**Subcomponente**

Por medio de comunicado enviado (Rad. 2019210003801), 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


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 datos resultados de la Gestión han sido publicados en la Pagina web de la entidad, al igual que las noticias relacionadas. <b>Publicación de noticias en la página web</b> <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias</a> <b>Publicación de noticias de CPE en los medios</b> <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/cpe-en-los-medios">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/cpe-en-los-medios</a>
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y enviar "La Brújula" Boletín Periódico de Rendición de cuentas y avance en cumplimiento del Plan de acción.	Publicación datos abiertos en Intranet.	2/01/2020	30/11/2020	11	7	64%	Oficina Asesora de Planeación	El reporte "La Brújula" se encuentra publicado en la intranet, con la información actualizada a 30 de julio de 2020.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Cartelera de eventos y noticias	Publicación en Intranet	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	En la intranet se realiza la publicación de eventos y noticias <a href="http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/sala-de-prensa/">http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/sala-de-prensa/</a> Publicaciones en medios
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar comité Directivo	Listas de asistencia	2/01/2020	30/11/2020	11	8	73%	Oficina Asesora de Planeación	Se realizaron los comités directivos correspondientes a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar informe de gestión al Congreso de la República	Informe de Gestión al Congreso de la República	1/11/2020	30/11/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	En el mes de junio de 2020, se presentó informe de gestión al Congreso de la Republica.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar estados financieros comparativos 2019-2020	Publicación	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Secretaria General	Los Estados Financieros comparativos a Julio, se encuentran publicados en la Página Web de la Entidad ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/control-y-rendicion-de-cuentas">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/control-y-rendicion-de-cuentas</a> )
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	En la página web de la entidad, se cuenta con formulario para que la ciudadanía deje sus ideas o aportes <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/Ideascpe/mainAdd.php">http://computadoresparaeducar.gov.co/Ideascpe/mainAdd.php</a> También se realiza la publicación de noticias y eventos de participación con la ciudadanía <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias</a>
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Comunicados de prensa	Publicación de Comunicados	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Oficina Asesora de Comunicaciones	Publicación de noticias en la página web <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias</a>
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar jornada interna de rendición de cuentas	Jornada interna	1/11/2020	30/11/2020	1	-	-	Talento Humano, Oficina asesora de comunicaciones y OAP.	En ejecución. Esta actividad esta programada para ser ejecutada en el mes noviembre 2020.
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	1/11/2020	30/11/2020	1	-	-	Oficina de Talento Humano	En ejecución. Esta actividad esta programada para ser ejecutada en el mes noviembre 2020.

Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar evaluación a través de encuestas	Tres encuestas de percepción	1/02/2019	30/11/2020	3	3	100%	Servicio al Cliente	Fueron realizadas cuatro encuestas de percepción en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020, las cuales buscan medir el grado de satisfacción de los usuarios frente al soporte de primer nivel. - <b>MAYO:</b> Del total de los encuestados, el 92% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 98% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 66% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - <b>JUNIO:</b> Del total de los encuestados, el 96% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 97% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 74% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - <b>JULIO:</b> Del total de los encuestados, el 94% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 99% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 73% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - <b>AGOSTO:</b> Del total de los encuestados, el 89% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 94% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 61% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es).
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar reportes en aplicativo de Seguimiento al Plan de acción de MINTIC-ASPA	Reportes de seguimiento Plan de acción de MINTIC-ASPA	1/02/2019	30/11/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	Mensualmente se realiza el reporte al aplicativo MINTIC-ASPA.
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Publicar cifras de gestión de CPE	Publicación en página WEB de Computadores para Educar	1/02/2019	30/11/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se actualiza la información de avance de la gestión de la entidad, en la página Web de la entidad, en el siguiente link: <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-proyectos">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-proyectos</a>

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 Direccinamiento 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	Para garantizar la disponibilidad permanente del centro de contacto y canales de atención, se cuenta con la orden de compra No, 45047 con Conalcenter la cual opera desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2020.
Estructura administrativa y Direccinamiento Estratégico	Respuesta oportuna de PQRSDf	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel	2/01/2019	30/11/2020	11	8	73%	Servicio al Cliente	La atención a las solicitudes correspondientes al soporte de primer correspondió a: - <b>MAYO:</b> Del total de 1528 casos presentados y recibidos por el Centro de Contacto, 1056 casos equivalente al 69% fueron atendidos como soporte de primer nivel, igualmente fue enviado al centro de contacto, el Manual de Restauración de los portátiles HP245G7. - <b>JUNIO:</b> Del total de 1099 casos presentados, 662 casos equivalente al 60% fueron atendidos como soporte de primer nivel. - <b>JULIO:</b> Del total de 1170 casos presentados, 660 casos equivalente al 56% fueron atendidos como soporte de primer nivel. - <b>AGOSTO:</b> Del total de 870 casos presentados, 534 casos equivalente al 61% fueron atendidos como soporte de primer nivel. Durante los meses antes mencionados, un técnico de Servicio al Cliente estuvo a a disposición de los agentes del centro de contacto, con el fin de asesorar en temas técnicos de los equipos despachados. El centro de contacto dispone de material (guías y manuales) para brindar soporte de primer nivel: <a href="https://compueducar-my.sharepoint.com/:f/g/personal/dmontero_cpe_gov_co/Erh5CFBk4dFoPdYXmOahgBZHmj4pTT9_XnMLOrTd9zA?e=ngJfcE">https://compueducar-my.sharepoint.com/:f/g/personal/dmontero_cpe_gov_co/Erh5CFBk4dFoPdYXmOahgBZHmj4pTT9_XnMLOrTd9zA?e=ngJfcE</a>

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: Al-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Estructura administrativa y Direccinamiento 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.	2/01/2019	30/11/2020	11	8	73%	Servicio al Cliente, Comunicaciones, Subdirección T.I.	Para garantizar la disponibilidad permanente del centro de contacto y canales de atención, se cuenta con la orden de compra No, 45047 con Conalcenter la cual opera desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2020. Dentro de la página Web de la entidad se encuentra los siguientes enlaces: Contáctanos ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/es/contacto">http://computadoresparaeducar.gov.co/es/contacto</a> ), Atención a la Ciudadanía ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/es/node/690">http://computadoresparaeducar.gov.co/es/node/690</a> ), Ayuda en Línea ( <a href="https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?l">https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?l</a> ) Correo Electrónico ( <a href="mailto:info@cpe.gov.co">info@cpe.gov.co</a> ) Link PQR página Web ( <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/pqr">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/pqr</a> ) Líneas Telefónicas (01-8000-949596 / 01-8000-919275 / 01-8000-919273) Se dispone de las Redes Sociales de la Entidad (Facebook, Instagram, Twitter).
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	2/01/2019	30/11/2020	1	1	100%	Servicio al Cliente	En el mes de junio de 2020, se realizó una capacitación dirigida a las personas de los diferentes procesos encargadas de dar respuesta a las solicitudes presentadas a través del Centro de Contacto. Con el propósito de fortalecer los canales de atención
Talento Humano	Capacitaciones de Talento Humano	Capacitar al personal de CPE que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada.	2/01/2019	30/11/2020	1	-	-	Talento Humano	En ejecución. Esta actividad hasta programada para el mes de noviembre 2020.
Normativo procedimental	Reporte de PQRSDF	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF (Mensualmente)	2/01/2019	31/12/2020	12	8	67%	Servicio al Cliente y Oficina asesora de comunicaciones	Se realizaron los respectivos informes correspondientes a los meses de mayo a agosto, los cuales son publicados en la página Web de la Entidad. Mayo: Informe PQR 2020-5 ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe%20PQR%202020-5.pdf">http://computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe%20PQR%202020-5.pdf</a> ) Junio: Informe_PQR_2020_6 ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe_PQR_2020_6_0.pdf">http://computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe_PQR_2020_6_0.pdf</a> ) Julio: Informe_PQR_2020_7 ( <a href="http://computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe_PQR_2020_7.pdf">http://computadoresparaeducar.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe_PQR_2020_7.pdf</a> ) Agosto:
Normativo 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	2/01/2019	30/11/2020	2	2	100%	Auditoria Interna Gestión HSEQ	Se realizaron dos auditorias, en el mes de marzo de 2020 por parte de La Oficina de Auditoria Interna y en el mes de abril de 2020 por parte del Gestión HSEQ.
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	2/01/2019	30/11/2020	11	8	73%	Servicio al Cliente	Se realizaron las siguientes encuestas mensuales por medio del Centro de Contacto cuyos resultados son los siguientes: <b>MAYO:</b> Se obtuvo un resultado para el indicador de satisfacción del servicio del 88%, ya que la calificación promedio fue de 4,4 sobre 5, obtenido de las 216 encuestas efectuadas. <b>JUNIO:</b> El resultado para el indicador correspondió al 92%, ya que la calificación promedio fue de 4,6 sobre 5, obtenido de las 115 encuestas efectuadas, <b>JULIO:</b> El resultado para el indicador fue del 90%, la calificación promedio fe de 4,5 sobre 5, obtenido de las 145 encuestas efectuadas, <b>AGOSTO:</b> El resultado para el indicador fue del 92%, ya que la calificación promedio fue del 4,6 sobre 5, obtenido de las 120 encuestas efectuadas.

Computadores para Educar		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: Al-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
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	2/01/2019	30/11/2020	3	3	100%	Monitoreo y Evaluación, Servicio al Cliente	Fueron realizadas cuatro encuestas de percepción en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020, las cuales buscan medir el grado de satisfacción de los usuarios frente al soporte de primer nivel. - <b>MAYO:</b> Del total de los encuestados, el 92% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 98% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 66% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - <b>JUNIO:</b> Del total de los encuestados, el 96% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 97% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 74% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - <b>JULIO:</b> Del total de los encuestados, el 94% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 99% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 73% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - <b>AGOSTO:</b> Del total de los encuestados, el 89% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 94% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 61% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es).
Relacionamiento con el Ciudadano	Efectuar la medición de satisfacción de los grupos de interés	Recopilar información y generar informe de resultados	2/01/2019	30/11/2020	1	-	-	Servicio al Cliente	En ejecución. Esta actividad se encuentra programada para ser ejecutada en el mes de noviembre 2020.
COMPONENTE: 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.									
Subcomponente	Actividad	Producto	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Observaciones
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	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La entidad cuenta con un Módulo de transparencia, donde se actualiza la información correspondiente a la entidad. Se encuentra actualizada <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion%C3%B3n-p%C3%B3blica">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion%C3%B3n-p%C3%B3blica</a>
Lineamientos de transparencia activa	Publicar en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2020	31/12/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan Anual de Adquisiciones se encuentra publicado en el SECOP, en el siguiente link <a href="https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=68367">https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=68367</a>
Lineamientos de transparencia activa	Publicar el plan de acción en la página web de Computadores para Educar.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones.	31/01/2020	31/12/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Plan de Acción de la entidad se encuentra publicado en la página web, en el siguiente enlace <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/biblioteca/documentos-cpe</a>
Lineamientos de transparencia activa	Publicar los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar.	Reporte Mensual	10/02/2020	31/12/2020	12	8	67%	Oficina Asesora de Planeación	Se actualiza la información de avance de la gestión de la entidad, en la página Web de la entidad en con corte a 31 de agosto de 2020, en el siguiente link: <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/planeacion-y-gerencia-de-proyectos">http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/nosotros/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	<b>Módulo de transparencia</b> <a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion%C3%B3n-p%C3%B3blica">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion%C3%B3n-p%C3%B3blica</a>

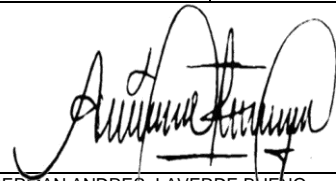
Lineamientos de transparencia activa	Responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración	Responder el 100% de los requerimientos	Permanente	Permanente	1	1	100%	Servicio al Cliente, Procesos	Durante el mes de mayo de 2020, se registraron 321 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 312 fueron atendidos y 9 quedaron pendientes de respuesta. Durante el mes de junio de 2020, se registraron 346 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 342 fueron atendidos y 4 quedaron pendientes de respuesta. Durante el mes de julio de 2020, se registraron 321 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 320 fueron atendidos y 1 caso quedo pendiente de respuesta. Durante el mes de agosto de 2020, se atendieron la totalidad de 340 casos de PQRS registrados y relacionados con entrega de documentos o solicitud de información.
Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información	Actualizar y publicar la matriz de activos de información	Publicación de Matriz de activos de información	31/01/2020	31/12/2020	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="http://computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%Bablica">http://computadoresparaeducar.gov.co/es/Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%Bablica</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	1/03/2020	31/11/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	En ejecución. Se suscribió el contrato No 42-20 el día 26 de agosto de 2020, con la empresa NEXURA INTERNACIONAL S. A. S., cuyo objeto es <i>Contratar el servicio de desarrollo, implementación, migración de contenido y mantenimiento de la página Web e Intranet</i> , esto con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 y a los lineamientos de accesibilidad y usabilidad de la Política de Gobierno Digital.

Proyectado por:

Firma:

Nombre:

Cargo:



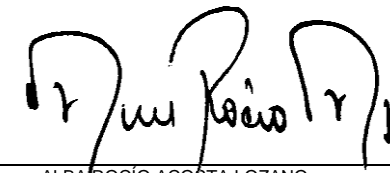
GERMAN ANDRÉS LAVERDE BUENO  
AUDITOR LIDER 2  
AUDITORIA INTERNA

Revisado por:

Firma:

Nombre:

Cargo:



ALBA ROCÍO ACOSTA LOZANO  
AUDITORA INTERNA  
JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA