

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

COMPUTADORES PARA EDUCAR


Vigencia:	Septiembre a Diciembre de 2020
Fecha de Publicación:	Enero 15 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	1/03/2020	31/03/2020	1	-	-	Oficina Asesora de Planeación	Durante la vigencia 2020 no se presentaron actualizaciones al Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad, la ultima actualización del mismo corresponde a noviembre de 2017 (Versión 03).
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos	Riesgos por Proceso	1/04/2020	30/04/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	La Oficina de Planeación efectuó la identificación de los riesgos, el cual plasmo en el mapa de riesgos actualizado y publicado con fecha Enero 2020 en la pagina web de la entidad http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/
	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 definido para la Entidad, fue realizada por parte de la Oficina de Auditoria Interna, con corte al 30/04/2020 y se presentó el informe correspondiente.
	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	Una vez se e fectua el diseño de los riesgos fueron plasmados en el mapa de riesgos de la entidad
Consulta y Divulgación	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	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Mapa de Riesgos de la Entidad se encuentra en la página (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/), el cual fue publicado en el mes de enero de 2020.
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa		1/05/2020	31/05/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Mada de Riesgos fue presentado al Comité Directivo los cuales son los encargados de su aprobación.
	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	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	A la fecha se cuenta con el Mapa de riesgos actualizado a enero de 2020, no se realizaron ajustes durante la vigencia
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo.	Mapa de Riesgos definitivo.	1/05/2020	31/05/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Planeación	El Mapa de Riesgos de la Entidad se encuentra en la página (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/), el cual fue publicado en el mes de enero de 2020.
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	12	100%	Oficina Asesora de Planeación y líderes de los procesos.	Este seguimiento se realizó mensualmente a través de los Comité MIPG, igualmente en las reuniones de seguimiento al Informe Mensual de Gestión, realizado por la Oficina Asesora de Planeacion junto a los diferentes procesos de CPE.
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	1	100%	Oficina de Auditoria Interna	La oficina de auditoria interna realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de diciembre de 2020.


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 "FACULTADES EXTRAORDINARIAS PARA SIMPLIFICAR, SUPRIMIR O REFORMAR TRAMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INNECESARIOS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA"

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
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. Publicación de noticias en la página web http://computadoresparaeducar.gov.co/ y http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3 Publicación de noticias de CPE en los medios http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=9
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	11	100%	Oficina Asesora de Planeación	La informacion que contiene el reporte "La Brujula" se tiene consolidada hasta el mes de noviembre de 2020, se encuentra pendiente su actualización en la Intranet (http://apps.cpe.gov.co/brujula/#).
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 (http://intranet.cpe.gov.co/#undefined).
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar comité Directivo	Listas de asistencia	2/01/2020	30/11/2020	11	11	100%	Oficina Asesora de Planeación	Fueron realizados los Comites Directivos correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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 al mes de noviembre de 2020, se encuentran publicados en la Página Web de la Entidad (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/39/control-y-rendicion-de-cuentas/).
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 (http://computadoresparaeducar.gov.co/formularios/updInfo/161063544036707/). También se realiza la publicación de noticias y eventos de participación con la ciudadanía (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3).
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 (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=3).
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	1	100%	Talento Humano, Oficina asesora de comunicaciones y OAP.	La rendicion de cuentas interna fue realizada virtualmente el día 21 de diciembre de 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	1	100%	Oficina de Talento Humano	En el mes de noviembre y diciembre se realizó virtualmente a algunos colaboradores de la entidad capacitación en Archivo y Gestion Documental, dicha capacitación fue dirigida por la Universidad Nacional en marco del Plan de Capacitación de la Entidad.

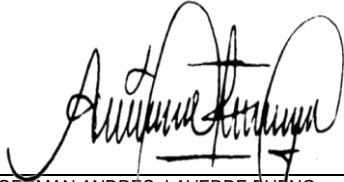
		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Realizar evaluación a través de encuestas	Tres encuestas de percepción	1/02/2020	30/11/2020	3	3	100%	Servicio al Cliente	Fueron realizadas cuatro encuestas de percepción en los septiembre, octubre y noviembre de 2020, las cuales buscan medir el grado de satisfacción de los usuarios frente al soporte de primer nivel. - SEPTIEMBRE: Del total de los encuestados, el 83% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 93% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 53% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - OCTUBRE: Del total de los encuestados, el 89% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 93% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 56% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - NOVIEMBRE: Del total de los encuestados, el 88% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 95% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 71% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - DICIEMBRE: Del total de los encuestados, el 100% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 100% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 37% 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	1/02/2020	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	1/02/2020	30/11/2020	1	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se cuenta con la información actualizada a diciembre de 2020, acerca del avance de la gestión de la entidad, en la página Web de la entidad, en el siguiente link: http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia--de-proyectos/
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	Para garantizar la disponibilidad permanente del centro de contacto y canales de atención, se cuenta con la orden de compra No. 45047 con Conalcreditos - Conalcenter BPO la cual opera desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 28 de febrero de 2021.
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Respuesta oportuna de PQRSDF	Establecer parámetros para respuestas que se brindan mediante el soporte de primer nivel	2/01/2020	30/11/2020	11	11	100%	Servicio al Cliente	La atención a las solicitudes correspondientes al soporte de primer correspondió a: - SEPTIEMBRE: Del total de 1193 casos presentados y recibidos por el Centro de Contacto, 678 casos equivalente al 57% fueron atendidos como soporte de primer nivel. - OCTUBRE: Del total de 1164 casos presentados, 628 casos equivalente al 54% fueron atendidos como soporte de primer nivel. - NOVIEMBRE: Del total de 571 casos presentados, 296 casos equivalente al 52% fueron atendidos como soporte de primer nivel. - DICIEMBRE: Del total de 260 casos presentados, 123 casos equivalente al 47% fueron atendidos como soporte de primer nivel.

		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1	
								Fecha: Septiembre/2017		
Estructura administrativa Direccionamiento Estratégico	y	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.	2/01/2020	30/11/2020	11	11	100%	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 Conalcreditos - Conalcenter BPO la cual opera desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 28 de febrer de 2021. 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) Linea WhatsApp: 316 658 57 48, Se dispone de las Redes Sociales de la Entidad (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube).
Fortalecimiento de los canales de atención	de	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	2/01/2020	30/11/2020	1	1	100%	Servicio al Cliente	En el mes de junio y octubre 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.	2/01/2020	30/11/2020	1	1	100%	Talento Humano	En el mes de octubre de 2020, se realizó una capacitación en la cual se divulgo la Política de Servicio al Cliente de la Entidad, con el fin de mejorar la atencion que se presta a la ciudadanía en general.
Normativo procedimental	y	Reporte de PQRSDF	Elaborar y publicar en la página Web informe mensual de PQRSDF (Mensualmente)	2/01/2020	31/12/2020	12	12	100%	Servicio al Cliente y Oficina asesora de comunicaciones	Se realizó la publicacion de los informes mensuales de PQRSDF correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre en la pagina Web de la entidad (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
Normativo procedimental	y	Hacer seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoria interna y una auditoria de calidad al proceso de Servicio al Cliente	2/01/2020	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	2/01/2020	30/11/2020	11	11	100%	Servicio al Cliente	Se realizaron las siguientes encuestas mensuales por medio del Centro de Contacto cuyos resultados son los siguientes: SEPTIEMBRE: 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 131 encuestas efectuadas. OCTUBRE: El resultado para el indicador correspondió al 92%, ya que la calificación promedio fue de 4,6 sobre 5, obtenido de las 149 encuestas efectuadas, NOVIEMBRE: El resultado para el indicador fue del 90%, la calificación promedio fue de 4,5 sobre 5, obtenido de las 75 encuestas efectuadas. DICIEMBRE: El resultado para el indicador fue del 945, la calificación promedio fue de 4,7 sobre 5, obtenido de las 59 encuestas efectuadas.

			SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					Código: AI-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	2/01/2020	30/11/2020	3	3	100%	Monitoreo y Evaluación, Servicio al Cliente	Fueron realizadas cuatro encuestas de percepción en los septiembre, octubre y noviembre de 2020, las cuales buscan medir el grado de satisfacción de los usuarios frente al soporte de primer nivel. - SEPTIEMBRE: Del total de los encuestados, el 83% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 93% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 53% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - OCTUBRE: Del total de los encuestados, el 89% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 93% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 56% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - NOVIEMBRE: Del total de los encuestados, el 88% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 95% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 71% el soporte brindado le resolvió la falla presentada en la(s) terminal(es). - DICIEMBRE: Del total de los encuestados, el 100% estuvo satisfecho con el soporte de primer nivel brindado por el centro de contacto, 100% estuvo satisfecho con el servicio brindado por el agente y al 37% 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	2/01/2020	30/11/2020	1	1	100%	Servicio al Cliente	La información resultante de la operación del proceso en cuanto a la atención en los diferentes niveles (atención de garantías, soporte de tercer nivel), la atención a las PQRSDF, Software Antirobo, estos son divulgados a los diferentes procesos 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
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 (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
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 la plataforma SECOP II, en el siguiente link https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=es-CO&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.	31/01/2020	31/12/2020	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 http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ .
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	12	100%	Oficina Asesora de Planeación	Se cuenta con la información actualizada a diciembre de 2020, acerca del avance de la gestión de la entidad, en la página Web de la entidad, en el siguiente link: http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/36/planeacion-y-gerencia--de-proyectos/
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 (https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii), 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 (https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual), 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 Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública , 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, (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).

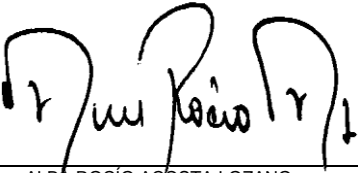
		SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						Código: AI-005-F	Versión: 1
								Fecha: Septiembre/2017	
Lineamientos de transparencia activa	Responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración	Responder el 100% de los requerimientos	Permanente	Permanente	1	1	100%	Servicio al Cliente, Procesos	Durante el mes de septiembre de 2020, se registraron 364 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 361 fueron atendidos y 3 quedaron pendientes de respuesta. Durante el mes de octubre de 2020, se registraron 404 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 391 fueron atendidos y 13 quedaron pendientes de respuesta. Durante el mes de noviembre de 2020, se registraron 429 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, de estos, 423 fueron atendidos y 6 casos quedaron pendientes de respuesta. Durante el mes de diciembre 2020, se registraron 443 casos de PQRS relacionados con entrega de documentos o solicitud de información, los cuales todos fueron atendidos.
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 (http://computadoresparaeducar.gov.co/publicaciones/689/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/).
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	1	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Tecnologías de la Información	La entidad cuenta con un nuevo diseño de la página Web dando garantizando el acceso a la informacion y facilitando su uso por parte de la poblacion en situacion de discapacidad.

Proyectado por:
Firma:
Nombre:
Cargo:



GERMAN ANDRÉS LAVERDE BUENO
AUDITOR LIDER II
AUDITORIA INTERNA

Revisado por:
Firma:
Nombre:
Cargo:



ALBA ROCÍO ACÓSTA LOZANO
AUDITORA INTERNA
JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA