

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AGOSTO 2020**

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO AGOSTO 2020
				Inicial		
Política de Administración de Riesgos	Realizar una sensibilización a los servidores públicos de la Entidad en la gestión de riesgos.	1 Sensibilización	Siete consultoría	1/02/2020	1/12/2020	<p>Se evidenció la socialización y sensibilización de la política de gestión de riesgo por parte de la Secretaría General, a través de tres momentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *En el mes de abril, comunicación interna a los correos electrónicos de funcionarios vinculados y contratistas. * En las reuniones de seguimiento y control de riesgos que se llevan a cabo cada 6 meses con los líderes de procesos y los equipos de trabajo, con el fin de que sea divulgada con los demás miembros del proceso. * En las inducciones del Sistema integrado de gestión, donde además de promover la política, se enfatiza en la importancia de realizar seguimiento y control a los riesgos. <p>Se informó desde la Secretaría General, que el próximo seguimiento a la matriz de riesgos y por ende a su política, se ejecutará en octubre próximo.</p> <p>Anexo 1: Divulgación de Política de Gestión del riesgo.</p>

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	1 actualización al Mapa de riesgo de corrupción	Siete consultoría	1/02/2020	1/12/2020	<p>A 30 de abril de 2020, la Secretaría General llevó a cabo la revisión, identificación, valoración y seguimiento a los riesgos de los procesos que tiene el Municipio. En las jornadas, varias de ellas de manera virtual, se verificaban las causas, el impacto, la probabilidad de los riesgos, así como los controles que se tienen visualizados, con el fin de determinar si algunos de los ítems presentaban cambios.</p> <p>Entre julio y agosto de 2020, la Secretaría de Control Interno llevó a cabo auditoría a los riesgos catalogados como Altos, con el fin de conocer el diseño y tratamiento a través de los controles propuestos por los líderes sociales y sus equipos de trabajo, con el fin de que sean incluidos también en la Política de prevención del daño antijurídico y de esta forma, trabajar por la no materialización de los mismos.</p> <p>Con esta información, la Secretaría General tendrá un insumo para la revisión de los riesgos a partir de octubre.</p> <p>Actualmente, se tienen identificados 190 riesgos, de los cuales: 13 Estratégicos, 13 Imagen, 54 Operativos, 13 Financieros, 52 Cumplimiento, 35 Corrupción y 10 Tecnología.</p> <p>Anexo 2: Mapa Riesgos de la Entidad.</p>
	Realizar 1 Análisis y Evaluación de Riesgos de Corrupción	Todos los riesgos de corrupción analizados y evaluados	Siete consultoría	1/02/2020	1/12/2020	<p>Como se explicó en el ítem anterior, la Secretaría General llevó a cabo el seguimiento al Mapa de Riesgos, entre los que se encuentran especialmente los de Corrupción. En el Anexo 2, se da cuenta de esta actividad y su actualización a abril de 2020.</p> <p>El próximo seguimiento con cada uno de los procesos se tiene programado en el cronograma de trabajo del Sistema integrado de gestión para el último trimestre del año.</p>
Consulta y divulgación	Realizar una publicación en la página web de la Entidad y/o correo masivo del Mapa de Riesgos de Corrupción	1 publicación	Siete consultoría	1/02/2020	1/12/2020	<p>Pudo verificarse que en www.laestrella.gov.co/plananticorruptcion, se encuentra publicada la matriz de riesgos del Municipio, correspondiente a la última actualización elaborada en 2020.</p>

Monitoreo y Revisión	Realizar monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	1 monitoreo	Control Interno	01/02/2020	01/12/2020	La Secretaría de Control Interno de Gestión, llevó a cabo entre julio y agosto el ejercicio de auditoría a los riesgos altos de los procesos del sistema integrado de gestión, con el fin de que sean incluidos en la Política del daño antijurídico, evitando su materialización y fortaleciendo al mismo tiempo, su seguimiento permanente.
Componente 2: Trámites y servicios						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO AGOSTO 2020
Identificación de Trámites	Realizar un inventario de los trámites de la Entidad	1 inventario realizado	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	A 31 de agosto de 2020, el inventario de trámites del municipio de La Estrella se encuentra actualizado. En el sitio web www.suit.gov.co se puede verificar que existen 70 trámites y 1 OPA (Otros procedimientos administrativos).
Priorización de trámites	Identificar mejoras a realizar en los trámites de mayor demanda y costo	1 identificación	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	Desde la Secretaría General, se realizó una categorización de los principales trámites y servicios con base en su costo y demanda, con miras a efectuar un proceso de racionalización y automatización. Anexo 3: Bases de datos por demanda y costo.
	Actualizar información de los trámites inscritos en el SUIT	Todos los trámites	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	A 31 de agosto de 2020, se ha actualizado la normatividad, costos y pasos de los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"> •Certificado de residencia •Inscripción de propiedad horizontal •Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción •Registro de extensión de la propiedad horizontal. Puede evidenciarse en el siguiente enlace: https://municipiolaestrella-my.sharepoint.com/:f/g/personal/reportevidencias_laestrella_gov_co/EpoytwUJ4ehOj1q5I0h_iLMBeyWWdo7G_Gm9ranOTvCT1A?e=QlgmLL <ul style="list-style-type: none"> •Certificado de estratificación socioeconómica •Registro de perros potencialmente peligrosos Puede evidenciarse en el siguiente enlace: https://municipiolaestrella-my.sharepoint.com/:f/g/personal/reportevidencias_laestrella_gov_co/EkwIOK5vrjxJnhZCN3L4yGYBwzATB1TvpIznTO43Bx3chw?e=YhX8cE

Racionalización de Trámites	Implementar Mejoras a los tramites con mayor demanda y costo (Reducción de pasos, costos y tiempo para el ciudadano, Tramites en línea)	100% de mejoras realizadas	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	<p>La estrategia de racionalización de trámites ha caminado lentamente en el Municipio y en varios informes ha sido reportada la dificultad y a la fecha, sigue siendo parte del plan de mejoramiento.</p> <p>Anexo 4. Plan de mejoramiento trámites.</p> <p>Sin embargo, la Secretaría General reporta algunos avances en la materia: reunión del comité de racionalización para evaluar opciones de software para automatizar, así como la formulación de un proyecto de inversión para la vigencia 2020-2021 para el mismo tema, como parte del programa de Gobierno Digital dentro de la línea estratégica Gobierno y Gestión Territorial.</p> <p>Anexo 5. Acta de reunión. Anexo 6. Proyecto gobierno digital.</p>
Monitoreo y Revisión	Socialización a las diferentes dependencias en la metodología de racionalización de trámites	1 Socialización	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	De esta actividad no pudo visualizarse avances o actividades desarrolladas.
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO AGOSTO 2020
	Elaboración y publicación de los Estados Financieros y ejecución presupuestal en la página web	1 publicación	David Castro	1/02/2020	1/12/2020	Pudo verificarse que los estados financieros del Municipio con corte a 30 de junio de 2020, se encuentran publicados en el siguiente enlace, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y para conocimiento de la ciudadanía: https://www.laestrella.gov.co/alcaldia/estados_financieros

<p>Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Elaboración y publicación de los informes de gestión por secretarías en la página web</p>	<p>1 publicación</p>	<p>David Castro</p>	<p>1/02/2020</p>	<p>1/12/2020</p>	<p>En www.laestrella.gov.co, se encuentran publicados los diversos informes de gestión elaborados por las dependencias al finalizar cada vigencia, al presentarse al Concejo o como parte de la rendición de cuentas para conocimiento de los usuarios.</p> <p>Por su parte, la Secretaría de Planeación implementó desde junio la plataforma Terrisoft, que permite generar los informes de ejecución de los proyectos de inversión y los indicadores de Producto. Para el año 2021, se podrán visualizar también los reportes obtenidos con los indicadores de Resultado. Por ahora, los funcionarios de Planeación, tienen el rol para descargar los informes o emitir uno en específico. En el transcurso del tercer y cuarto trimestre del año, se autorizará a los líderes de procesos para que hagan lo mismo.</p> <p>El objetivo del sistema, es que a través del seguimiento de los proyectos de inversión, se realicen informes generales por dependencias, en cumplimiento del Plan de Desarrollo y de esta forma, identificar las acciones correctivas y de mejora de manera permanente.</p>
	<p>Publicar informes de Rendición de Cuentas en diferentes medios y formatos para garantizar su visualización</p>	<p>1 Plataforma Digital 1 Aplicativo móvil 4 Infografías</p>	<p>Secretaría de Planeación</p>	<p>1/12/2020</p>	<p>31/12/2020</p>	<p>Se actualizó la ruta para el ingreso de cualquier ciudadano al sitio web, con el fin de que pueda visualizar el seguimiento al Plan de Desarrollo en general, mediante el sistema Terrisoft.</p> <p>Enlace para ingreso ciudadanos: http://laestrella.terrisoft.co/ciudadano/iniciociudadano.aspx</p> <p>A lo anterior, se suman las acciones desarrolladas por la Secretaría General, a través de su oficina de Comunicaciones, que publica diariamente en las redes sociales y medios virtuales de la Alcaldía, toda la información relacionada con la ejecución de los planes, programas y proyectos que se ejecutan para el beneficio de la comunidad. La evidencia de ello, puede ser consultada en Alcaldía de La Estrella en Facebook, YouTube, Instagram y www.laestrella.gov.co.</p> <p>De igual forma, desde esta oficina se coordinan las publicaciones que los medios masivos de comunicación vienen realizando con los datos e informes de la gestión generada, que se convierten en parte de la agenda pública y por ende, aportan al proceso constante de rendición de cuentas. Lo anterior, también se visualiza en las redes sociales del Municipio.</p>

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar un evento anual de rendición de cuenta (presencial - virtual)	1 Evento	Paola Escobar	01/12/2020	31/12/2020	<p>La Alcaldía, como es tradición, realiza el evento principal de rendición de cuentas en el mes de diciembre y así está programado para esta vigencia; sin embargo, como parte de las estrategias de socialización de los planes, programas y proyectos que adelanta la Entidad, la oficina de Comunicaciones con apoyo de las secretarías de despacho, lleva a cabo momentos y espacios de información a los usuarios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Informe de gestión “100 días con la gente” emitida por el canal televid y el Facebook de la Alcaldía. •Publicaciones en las redes sociales. •Programa de Facebook Live “Aquí Estamos”, en el que se da cuenta de las diversas ejecuciones con ocasión de la contingencia generada por la COVID-19, a lo que se suman los temas de impacto social, avances de las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo 2020-2023 y la respuesta a las inquietudes y aportes de la comunidad. •Notas periódicas en diferentes medios de comunicación. <p>Anexo 7. Reporte Comunicaciones.</p> <p>Si bien el evento masivo es importante, desde la Secretaría de Planeación, se está proponiendo la realización de espacios o jornadas de rendición de cuentas por cada sector de inversión, según lo ejecutado por cada proceso o dependencia, enfocado especialmente en la relación de estas acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p>
	Creación de un observatorio de proyectos de inversión y contratación para la ciudadanía	1 Plataforma	Secretaría de Planeación	01/02/2020	01/12/2020	<p>Desde el mes de junio, la Secretaría de Planeación dio inicio a la operación de la plataforma Terrisoft, en la que están contenidos los proyectos de inversión formulados para el Plan de Desarrollo 2020 – 2023 y cuya ejecución, podrá ser verificado por los ciudadanos, quienes por medio de un tablero de control, podrán conocer cómo se desarrollan las acciones por secretarías. En el mes de septiembre, la dependencia llevará a cabo el lanzamiento de este observatorio municipal por medio de Terrisoft que, adicionalmente, permite efectuar consultas sobre la contratación y por supuesto, los proyectos de inversión del Plan de Desarrollo. La sección de comentarios de los usuarios, todavía no está habilitada.</p> <p>Enlace para ingreso de los ciudadanos: http://laestrella.terrisoft.co/ciudadano/iniciociudadano.aspx</p>

Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Jornadas de capacitación a la comunidad y/o en Rendición de Cuentas y/o Participación ciudadana	2 jornadas de capacitación	Paola Escobar	01/02/2020	31/12/2020	A 31 de agosto, no se reportaron actividades al respecto; sin embargo, la Secretaría de Planeación dio a conocer que programará para el 18 de septiembre, una videoconferencia con los funcionarios, contratistas y grupos de interés del Municipio, con el fin de socializar el Plan de Desarrollo aprobado, el Plan Anticorrupción y otros temas de interés general.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Acciones correctivas, preventivas y de mejora conforme a los resultados arrojados en el Plan de Desarrollo	1 Plan de Mejoramiento	Secretaria de Planeación	31/12/2020	31/12/2020	<p>En este ítem, la Secretaría de Planeación y por medio de la plataforma Terrisoft, estableció el envío trimestral y de forma automática por medio del correo electrónico, los avances y retrasos en la ejecución del Plan de Desarrollo, especialmente lo ejecutado por cada Secretaría, según los reportes que arroje el sistema de información. A esto, se suma que Terrisoft, hará la reprogramación del plan indicativo para el año 2021, según los avances consolidados a diciembre de 2020.</p> <p>Para el cuarto trimestre del año en curso, Planeación entregará a los diversos procesos el plan de mejoramiento, de acuerdo con los avances y retrasos presentados en el seguimiento del Plan de Desarrollo. El formato es una matriz que visualizará el atraso en los productos entregados, así como la reprogramación del plan indicativo, además de las acciones correctivas para emprender las mejoras y pueda darse cumplimiento a lo establecido para este cuatrienio.</p>
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO AGOSTO 2020
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Capacitación en la norma de atención al ciudadano a los funcionarios de	1 Capacitación	Siete consultoría	01/02/2020	31/12/2020	De esta actividad no pudo visualizarse avances o actividades desarrolladas.

Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer y socializar los canales de comunicación con el ciudadano	1 campaña	Paola Escobar	01/02/2020	31/12/2020	<p>A 31 de agosto de 2020, la Secretaría General realizó la primera encuesta para caracterizar los canales de comunicación usados por los siderenses y con ello, tener datos claros que le permitan a la Alcaldía optimizar sus recursos informativos. La muestra fue de 232 personas de diferentes sectores del municipio, arrojando los siguientes resultados:</p> <p>* Las redes sociales cuentan con una participación del 31%, seguido de los canales tradicionales como el perifoneo con un 23% y con las Jac con un 18%.</p> <p>*El 71% de los encuestados afirma que reciben alguna información de interés del quehacer de la Alcaldía.</p> <p>*La población restante da cuenta de la necesidad de fortalecer los canales de comunicación para llegar a más ciudadanos, como por ejemplo, aquellos medios tradicionales físicos (periódicos).</p> <p>Con estos datos y para mejorar la percepción sobre la gestión pública, la Secretaría General formuló un proyecto de inversión para la vigencia 2020-2021 en conjunto con la oficina de Desarrollo Comunitario, con el fin de propiciar espacios de participación ciudadana que abarque cada vez más población.</p> <p>A la fecha, la Administración hace uso de los recursos que posee y que según la encuesta aplicada, el nivel de satisfacción frente a la transparencia administrativa es calificada con un porcentaje de cumplimiento del 81.2% y la gestión del Alcalde valorada con un 81.9% de aceptación.</p> <p>En lo que compete a los canales virtuales, la oficina de Comunicaciones elabora un informe sobre los temas de impacto ciudadano y que se convierte en el insumo para la definición de contenidos y reestructuración de la parrilla semanal de programación de los medios con los que da a conocer su gestión.</p> <p>Finalmente, se han fortalecido los espacios de participación virtual a través de encuestas en los estados de Instagram, propiciando la participación y el dinamismo de los seguidores, a lo que se suma la elaboración de imágenes gráficas para mejorar las convocatorias a los eventos y capacitaciones en temas de participación ciudadana.</p>
	Creación de la oficina de atención al ciudadano de la administración Municipal	1 oficina	Siete consultoría	01/02/2020	31/12/2020	<p>A 31 de agosto de 2020, la oficina de atención al ciudadano conforme lo solicita la norma en la materia no ha sido creada dentro del Municipio, es importante destacar algunos avances que referente al tema se han venido logrando para poder cumplir con el requerimiento. Son ellos:</p> <p>*Formulación del proyecto de adecuación estructural en la metodología MGA. Anexo 8. Registro. Anexo 9. Diagnóstico.</p> <p>*Elaboración del protocolo de atención al ciudadano. Anexo 10. Protocolo de atención CIS.</p> <p>*Elaboración borrador procedimiento CIS. Anexo 11. Borrador procedimiento CIS.</p>

	Presentar informe de seguimiento a las PQRFS	1 informe	David Felipe Ortiz	01/02/2020	31/12/2020	<p>A 31 de agosto de 2020, la Secretaría de Control Interno de Gestión, ha realizado dos informe de seguimiento a las PQRFS, correspondiente a lo sucedido entre enero y junio del año en curso y que pueden ser visualizados en el siguiente link: https://www.laestrella.gov.co/uploads/entidad/control/528bb-informe-pqrsf-junio.pd</p> <p>Ambos informes, fueron enviados con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de que se inicien las investigaciones del caso que permitan determinar las causas por las cuales se generan las extemporaneidades en las respuestas a los usuarios.</p> <p>Así mismo, la Secretaría General como coordinadora del proceso de PQRFS, realiza cada mes un reporte dirigido a los líderes de los procesos, con el fin de que tengan siempre presente el estado en el que se hayan sus solicitudes y evitar con ello que se materialice el riesgo por contestar a destiempo. Los reportes pueden consultarse en: https://municipiolaestrella-my.sharepoint.com/:f/g/personal/monica_escobar_laestrella_gov_co/EIJMoXswlQRBjPIDg1N_WzQBNCmuz2_3SSOPCJuqL3WQDg?e=oukHfL.</p>
Normativo y procedimental	Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en materia de atención PQRFS	1 capacitación	David Felipe Ortiz	01/02/2020	31/12/2020	<p>A 31 de agosto de 2020, pudo verificarse que la Secretaría General lideró en abril y de manera virtual el primer ciclo de capacitaciones del sistema PQRFS con contratistas y funcionarios encargados de dar respuesta y gestionar las solicitudes.</p> <p>Los temas tratados en las jornadas de formación, versaron en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Introducción al sistema de información PQRSF *Cómo funciona la plataforma. *Cómo dar respuesta a una PQRFS. *Verificación y/o reclasificación *Asignación o reasignación. *Cómo funcionan las respuestas compartidas. *Cómo hacer ampliación de términos. *Verificación de ampliación de términos. *Cómo consultar los manuales de usuario en la ayuda del sistema. <p>Anexo 12. Temas y reporte de asistencia.</p> <p>Se informa desde la Secretaría General que para el 4 trimestre del año, está programado un nuevo ciclo de capacitaciones.</p>

Relacionamiento con el ciudadano	Medición de la percepción del ciudadano respecto del servicio prestado	Encuestas de Satisfacción y/o impacto a la comunidad	Siete consultoría	01/02/2020	31/12/2020	<p>Pudo observarse que entre enero y mayo de 2020, la Secretaría General aplicó 296 encuestas a usuarios de la Administración Municipal, con el fin de identificar el grado de satisfacción con el servicio prestado por los funcionarios públicos. En tal sentido, se abordaron las personas atendidas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Secretaria de Educación *Familias en acción. *Programa de víctimas. *Programa adulto mayor. <p>Los resultados obtenidos en la verificación, fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> *85% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 15% insatisfechos. *El servicio prestado lo calificaron con un 92% de aceptación; la oportunidad en la atención con un 93%; la amabilidad y la atención del funcionario con un 92% y, el nivel de satisfacción general con un 91%. <p>La evidencia puede visualizarse en: https://municipiolaestrella-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/monica_escobar_laestrella_gov_co/EtjXMNR4lcRGsej2t-T85zUBPyG8fEF8TVzn4mO7alHlqg?e=Eui9DV</p>
	Actualización permanente de la caracterización a los grupos de interés	Fichas de caracterización actualizadas	Siete consultoría	01/02/2020	Permanente	<p>La secretaria de Planeación diseñó una plataforma que permite la caracterización de empresas, comerciantes, establecimientos de comercio y personas naturales que prestan su servicio en el Municipio, a través del recién inaugurado programa ELEVA, que además logrará la interacción constante con este grupo de interés específico.</p> <p>Por lo que respecta a las demás oficinas, ha podido verificarse que, según sus competencias, cada uno tiene sus grupos caracterizados conforme a la normatividad vigente, con el fin de que estos ciudadanos puedan acceder a los trámites y servicios que se brindan desde la Entidad.</p> <p>Sin embargo, en el próximo Comité Coordinador de Control Interno, se hará énfasis en la necesidad de fortalecer el proceso de caracterización de los grupos de valor, pieza fundamental para hacer realidad los planes, programas y proyectos que fueron contemplados en el Plan de Desarrollo.</p>
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información*						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO AGOSTO 2020

Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y/o actualizar el esquema de publicación de la Entidad en el marco de la Ley de Transparencia	1 revisión	David Castro	01/02/2020	31/12/2020	El esquema de publicación de la Entidad fue actualizado y puede consultarse en el siguiente link: https://www.laestrella.gov.co/alcaldia/esquema_publicacion
	Publicar la información definida en la normatividad legal vigente ley 1712 de 2014	80%	David Castro	01/02/2020	31/12/2020	Los usuarios pueden consultar en el link de Transparencia publicada en la página web del Municipio, toda la información solicitada en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y cuyo proceso de actualización es permanente: https://www.laestrella.gov.co/alcaldia/transparencia La Secretaría de Control Interno de Gestión realizó auditoría al respecto reportó aquellos ítems que todavía presentan falencias en la completitud de los datos o tienen algún grado de desactualización.
Instrumentos de gestión de la información	Publicación de la ejecución del Plan de Desarrollo en un medio físico	1 Medio informativo	Paola Escobar	01/02/2020	31/12/2020	A 31 de agosto, no se reportan acciones referentes a esta actividad.
Monitoreo del Acceso a la información pública	Realizar auditoría de seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014	1 Auditoría realizada	Control interno	01/02/2020	01/06/2020	La Secretaría de Control Interno de Gestión, llevó a cabo ejercicio de auditoría al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, revisando cada uno de los ítems del cuestionario que fuera socializado por la Procuraduría General de la Nación, encontrando que si bien se cumple con el cargue de los datos en la mayoría de los requisitos exigidos, aún se carece de un proceso de actualización más permanente por parte de las Secretarías de Despacho. Cabe aclarar que desde la Secretaría General, se hacen llamados permanentes para actualizar los link de la página web, pero ha sido complejo su cumplimiento inmediato. De igual forma, pudo verificarse que existen obligaciones cuya gestión se da en un porcentaje bajo y que, a la fecha, no ha podido mejorarse. Casos concretos de lo anterior: no tener un sistema de información que le permita a los usuarios hacer seguimiento a las solicitudes que ingresan a la Administración, solo tienen ese servicio aquellos que interponen una PQRSFD por el software instalado para ello, pero quienes lo hacen de manera presencial, solo conocen cómo va su petición si llaman por teléfono a averiguar. Igual ocurre con los trámites y servicios, todavía siguen siendo 2 los que pueden llevarse a cabo de manera electrónica, cuando los de más alta demanda son superiores a 10. La auditoría fue reportada a la Alta Dirección, con el fin de que se implemente un plan de mejora verdaderamente efectivo.

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO AGOSTO 2020
Iniciativas adicionales	Actualizar y divulgar el código de integridad	Código de integridad actualizado y divulgado	Secretaría de Servicios Administrativos	01/02/2020	01/06/2020	<p>Pudo verificarse que en el mes de abril de 2020, la Secretaría de Servicios Administrativos envió correo electrónico institucional a todos los servidores públicos vinculados y contratistas, el video producido por la Función Pública, con el fin de que se enteraran sobre el objetivo de tener un código de integridad en las entidades del Estado y la importancia de su construcción colectiva e implementación permanente como parte de la vida laboral y personal.</p> <p>Así mismo, se instalaron como fondo de pantalla en los equipos de cómputo de los funcionarios, las piezas gráficas que resaltan los 5 valores adoptados por el código de integridad del municipio de La Estrella.</p> <p>A este respecto, la Alcaldía viene realizando jornadas para exaltar el trabajo y comportamiento de los empleados, resaltando aquellas cosas positivas que han hecho que la prestación del servicio mejore en su calidad. Así las cosas, los primeros grupos reconocidos fueron los agentes de tránsito y las auxiliares administrativas. Ambos equipos fueron homenajeados por su compromiso y diligencia.</p>
	Campañas para promover los valores del servicio público en los funcionarios y contratistas de la Entidad	1 campaña	Secretaría de Servicios Administrativos	01/02/2020	01/12/2020	<p>Se observa que cada mes, la Secretaría de Servicios Administrativos, a través de la subsecretaría de Talento Humano, adelanta una campaña permanente de socialización de los valores adoptados en el código de integridad, por medio del envío a los correos institucionales de cada valor con su significado y la invitación a hacerlo parte del actuar diario.</p> <p>Sumado a lo anterior, dicho despacho coordinó el inicio de un curso sobre Servicio al Cliente durante el mes de agosto, con una duración de 20 horas, para todos los Auxiliares Administrativos de la entidad, con el fin de fortalecer las actitudes y aptitudes frente a su atención a los usuarios, resaltando los valores del código de integridad.</p> <p>En el mes de junio, se llevó a cabo una jornada de reflexión con una charla para el personal titulada "Servicio para experiencias memorables", como parte de las actividades de mejoramiento de la atención al ciudadano.</p>