

ALCALDIA MUNICIPAL LA ESTRELLA - LEY 1474 DE 2011

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

FEBRERO 2017

Periodo Evaluado: Octubre de 2016 a febrero de 2017

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces: SANDRA MILENA MEJÍA LÓPEZ

Fecha de Elaboración: 20 de febrero de 2017

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

A la fecha, aún no ha sido actualizado y/o modificado el Código de Ética y Buen Gobierno de la Administración de La Estrella. Por lo tanto y con base en el Plan de Desarrollo y la nueva Política de Calidad, se solicita a la oficina de Talento Humano que proceda a su revisión y construcción con la participación de los funcionarios, tal como se ha hecho en varias ocasiones.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Las siguientes son las actividades y beneficios otorgados desde el área de Talento Humano de la Administración Municipal entre octubre de 2016 y febrero de 2017:

BENEFICIO	NOVIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2016	ENERO 2017	FEBRERO 2017
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) primaria	\$1.236.646	\$0	\$1.514.541 Matrículas	\$584.005 Mensualidad
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) bachillerato	\$1.875.812	\$0	\$3.486.963 Matrículas	\$1.616.868 Mensualidad
Aportes convencionales Becas Segunda lengua (hijos trabajadores oficiales)	\$0	\$0	\$3.661.100	\$0

Aportes convencionales Becas Universitarias (hijos - cónyuge trabajadores oficiales)	\$0	\$0	\$70.235.090	\$0
Aportes convencionales Becas Universitarias (trabajadores oficiales)	\$0	\$0	\$5.801.468	\$0
Aporte convencional anteojos trabajadores oficiales	\$1.551.000	\$517.000	\$0	\$517.000
Aporte convencional medicamentos NO POS Trabajadores oficiales	\$0	\$0	\$0	\$1.852.223

- **Salud Ocupacional:**

- Se realizó divulgación de la política y reglamento de seguridad y salud en el trabajo entre empleados y contratistas de la Entidad, a través del correo electrónico y la jornada de inducción y reinducción.
- Se divulgó por medio del correo electrónico a los funcionarios y contratistas, el plan de emergencia del Centro Administrativo.
- Cada mes, se llevan a cabo las reuniones con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo – COPASST.
- El 26 de octubre de 2016, se desarrolló el simulacro de evacuación en caso de emergencia. Lo anterior tuvo su respectivo análisis de fortalezas y debilidades, el cual fue socializado con la brigada.
- Se ejecutó la jornada de donación de sangre pro Hospital General el 1 de diciembre 2016. Los donantes fueron 30 funcionarios.
- El 6 de diciembre de 2016, se realizó la inspección general en las instalaciones donde funciona la Administración Municipal, para identificar las posibles condiciones de riesgo en los puestos de trabajo.

- **Clima organizacional:**

- Se realizó taller de orientación laboral para el personal de la Secretaría de Seguridad Social y Familia los días 4, 9 y 23 noviembre y 14, 21 y 28 de diciembre de 2016.
- Capacitación de servicio al cliente para los empleados de la Alcaldía programada por la Secretaría General, el 18 de noviembre de 2016.

- Se desarrolló la jornada de integración el 15 de diciembre de 2016 para los funcionarios de la Administración Municipal, por un valor de 5.000.000.
- Se hizo integración con los trabajadores oficiales el 30 de diciembre de 2016.
- Se llevó a cabo capacitación con los empleados sobre el nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia, Ley 1801 de 2016. Las jornadas fueron 23, 25 y 27 de enero de 2017. Para los trabajadores oficiales se realizó el 10 de febrero.
- Jornada de capacitación dictada por la Universidad de Medellín sobre las acciones del primer respondiente en caso de accidente a los funcionarios de la Alcaldía.
- Los Secretarios de Despacho y demás líderes que deben evaluar el desempeño de los funcionarios de carrera administrativa, asistieron a una capacitación sobre el tema en la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, el 1 de febrero de 2017.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

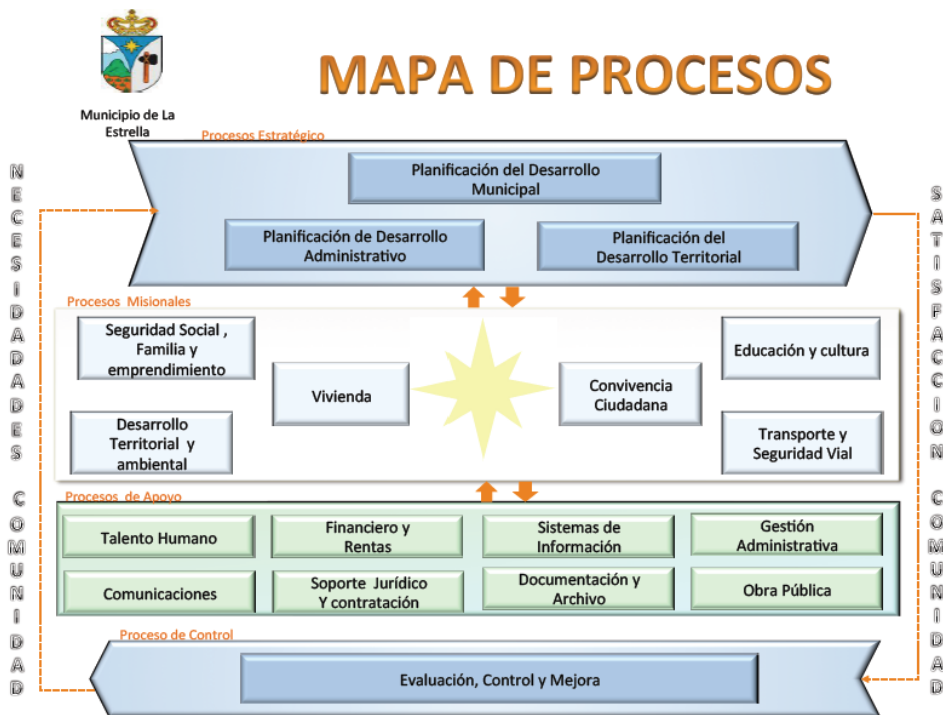
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

Mediante Acuerdo 006 de 2016, se aprobó el nuevo Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, que contiene todos los planes, programas y proyectos que serán el norte del Gobierno entre 2016 y 2019. El documento se encuentra publicado en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016%20-%202019.pdf>

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1.2.2.1 Procesos y procedimientos:

A la fecha, el Municipio de La Estrella y luego de la actualización y adecuación del Sistema Integrado de Gestión, conserva el Mapa de Procesos que se presenta a continuación:



1.2.2.2 Evaluación de la satisfacción del cliente:

Satisfacción del servicio: Se realizan a los usuarios que visitan la Administración Municipal:

Entre octubre de 2016 y febrero de 2017 se han realizado 357 encuestas de satisfacción del servicio personalizadas y telefónicas, así:

- Aula Ambiental 50 encuestas
- Seguridad Social y Familia 50 encuestas
- Adulto mayor 57 encuestas
- Tesorería 50 encuestas
- Documentación y Archivo 50 encuestas
- Ludoteca 50 encuestas
- Familias en Acción 50 encuestas

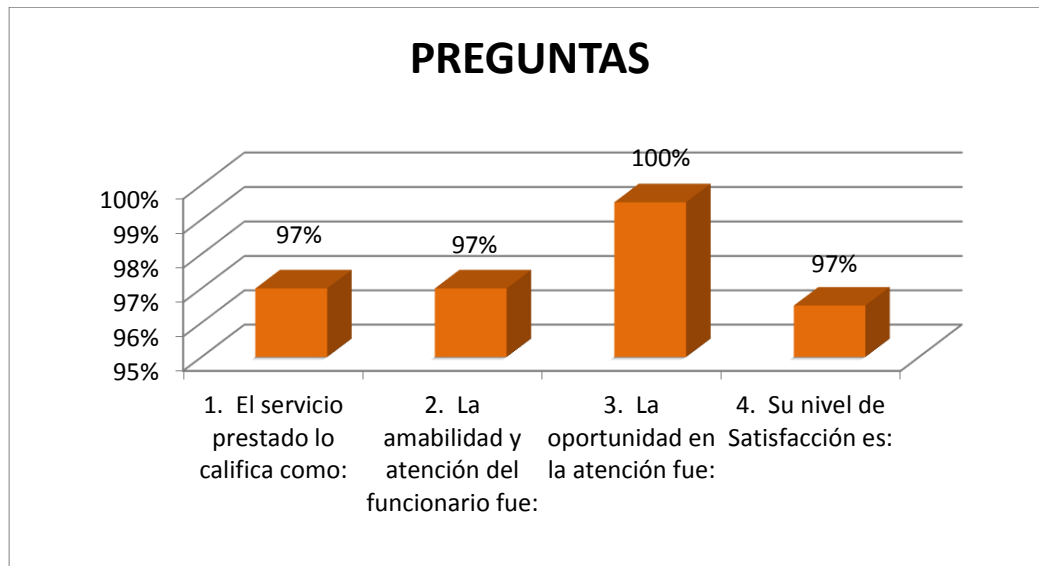
A continuación, se presenta un análisis de los resultados obtenidos en cada de los espacios evaluados:

AULA AMBIENTAL

Se realizaron 50 encuestas personalizadas en el Aula Ambiental.

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.

Los ciudadanos califican que los funcionarios tienen una excelente atención al público.

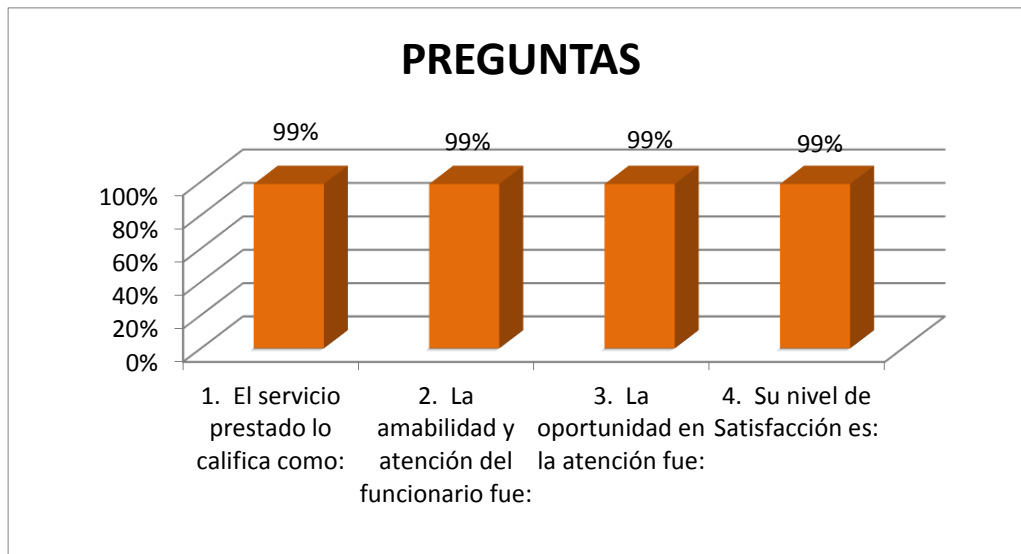


SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA

Se realizó esta encuesta a 50 personas en la Secretaria de Seguridad Social y Familia.

El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% no lo está.

Las personas se encuentran satisfechas con la atención recibida, porque los funcionarios son muy amables y les brindan a la comunidad soluciones a los problemas que se presentan.

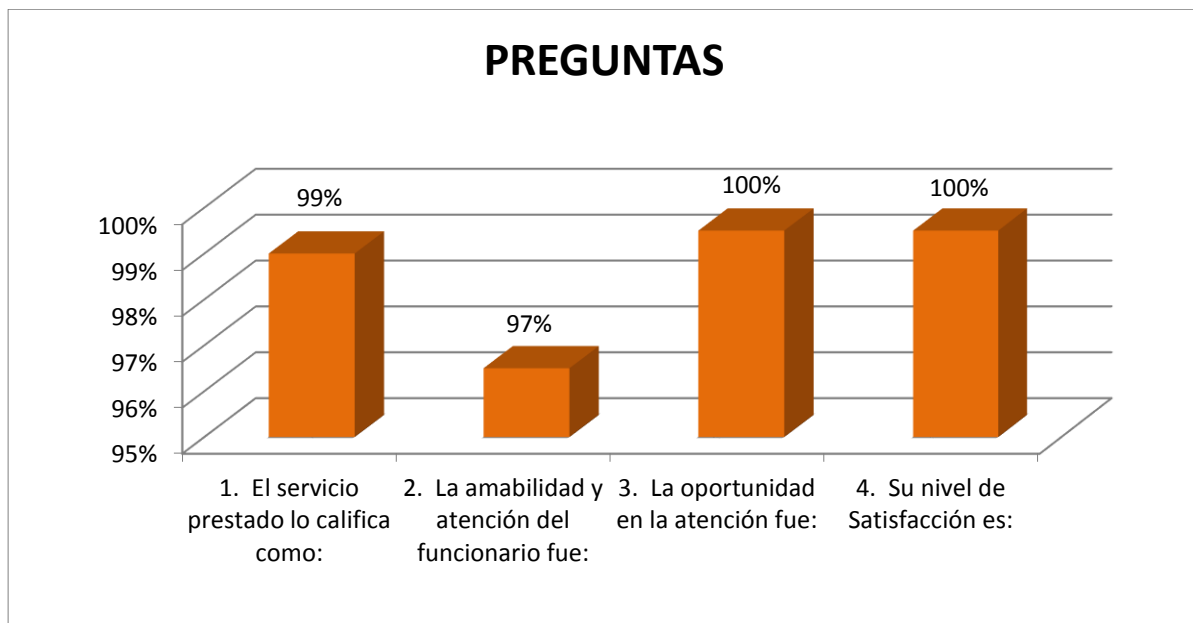


ADULTO MAYOR

Se llevaron a cabo 57 encuestas personalizadas en la casa del adulto mayor.

El 100% de los encuestados están satisfechos.

Los ciudadanos se encuentran muy satisfechos con el programa y el personal, se sienten muy motivados con las integraciones que se realizan y las salidas pedagógicas.

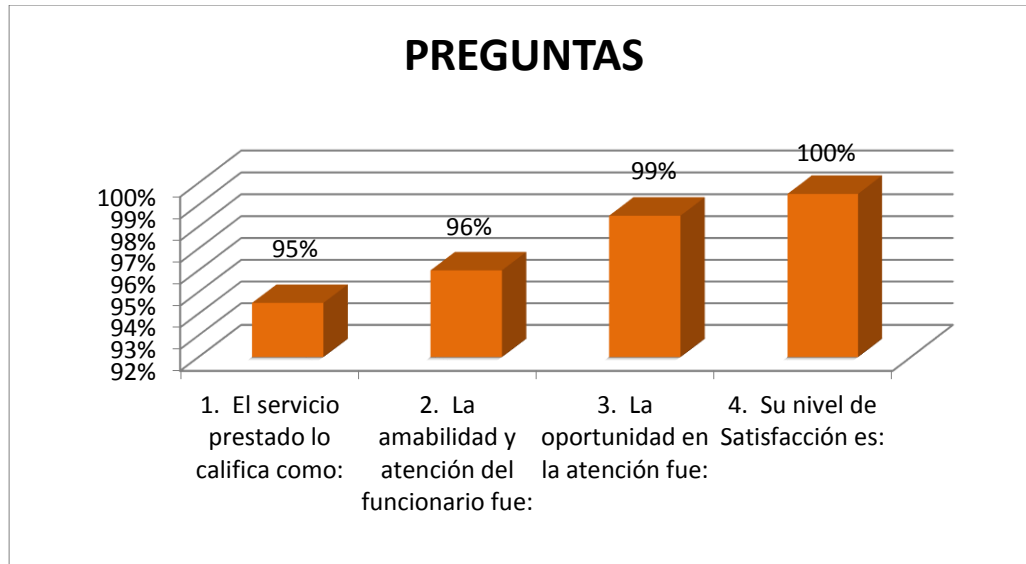


TESORERÍA

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

Se percibe que el 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% no lo está.

Recalcan que los funcionarios son muy diligentes y les solucionan con facilidad sus inconvenientes.

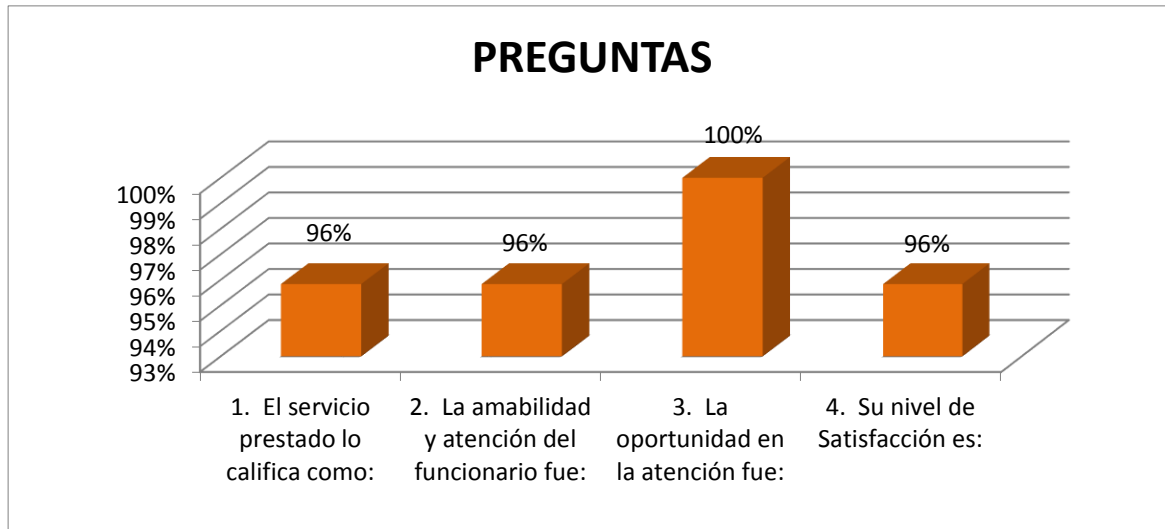


DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

El 90% de los encuestados se encuentran satisfechos, al contrario del 10% que dice que no lo está.

Se propone implementar programas de protección de la información recibida para que esté más segura y se tenga la plena confianza de que va ser llevada a su destino final.

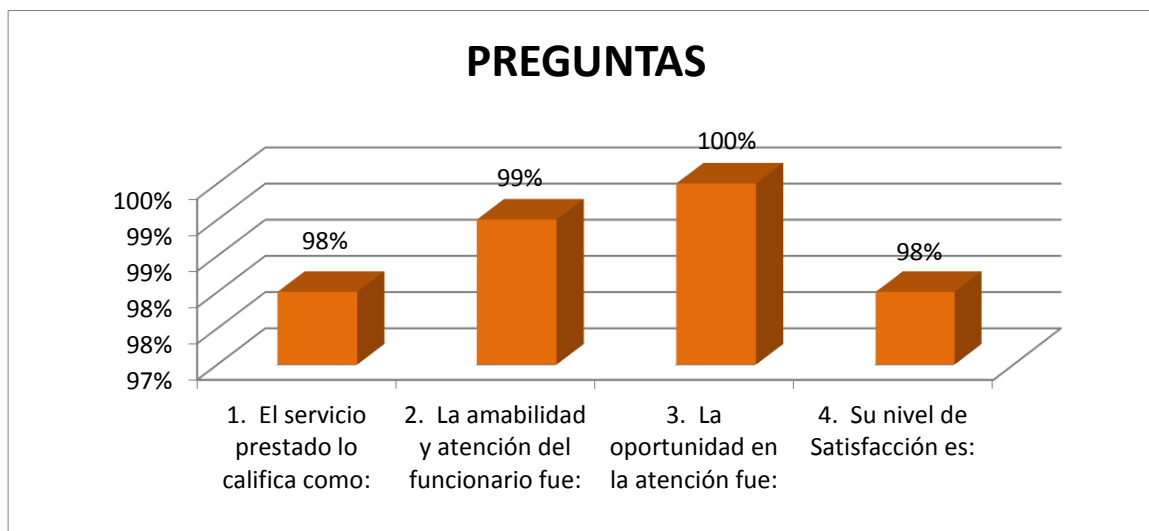


LUDOTECA

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% insatisfecho.

La comunidad considera que el servicio es bueno, dado que desarrollan programas que benefician a los niños.

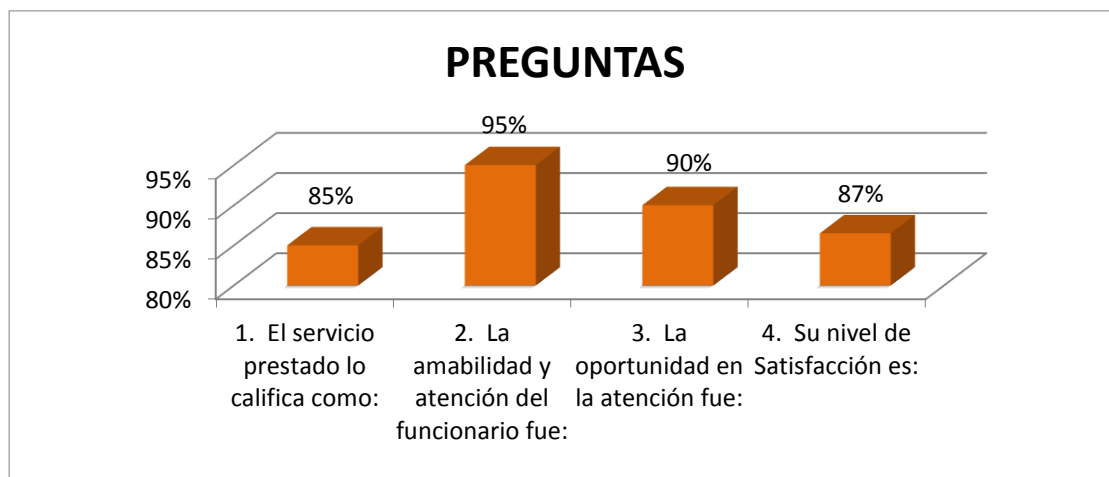


FAMILIAS EN ACCIÓN

Se realiza la encuesta a 50 personas.

El 92% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 8% manifiesta inconformidad.

Se recomienda brindar una mejor atención al público por parte del personal, dado que en ocasiones hay inconveniente en este punto evaluado.



Satisfacción del impacto:

Se realizan encuestas en las comunidades, a través del programa Alcaldía en mi Barrio:

Entre octubre de 2016 y febrero de 2017 se han realizado dos jornadas, así:

- Sagrada Familia (octubre 22 de 2016).
- Villa del Campo (noviembre 19 de 2016).

COMPARATIVO DE SECTORES SEGÚN ENCUESTA
ALCALDÍA EN MI BARRIO

SERVICIOS EVALUADOS	Sagrada Familia	Villa del Campo
EDUCACIÓN	76,0%	79,4%
SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA	84,5%	81,3%
VÍAS	52,7%	70,8%
TRÁNSITO Y TRANSPORTE	61,6%	59,0%
DEPORTE Y RECREACIÓN	68,7%	66,9%
SEGURIDAD	59,5%	69,0%
SERVICIOS PÚBLICOS	79,7%	89,9%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	72,3%	77,9%
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	83,4%	77,2%
GESTIÓN DEL ALCALDE	82,5%	77,0%
TOTAL	72,1%	74,8%

SAGRADA FAMILIA

El porcentaje de la calidad percibida por aspecto evaluado en la comunidad de La Sagrada Familia es del 72,1%.

Los aspectos con mejor percepción fueron seguridad social y familia (84,5%), transparencia administrativa (83,4%) y la gestión del Alcalde (82,5%).

Los temas que obtuvieron menor puntaje son: vías (52,7%), seguridad (59,5%), tránsito y transporte (61,6%), deporte y recreación (68,7%) y participación comunitaria (72,3%).

Propuestas de mejoramiento

- Vías: Se requiere de su mejoramiento porque están en regular estado.
- Tránsito y transporte: Se necesita un estudio de rutas y movilidad, para aumentar la frecuencia de los vehículos de transporte público.
- Seguridad social y familia: La mayor preocupación de la comunidad es la cantidad de perros callejeros y el excremento por las calles. Así mismo, se presenta una plaga de alacranes que debe tratarse para la seguridad de los residentes.
- Servicios públicos: Realizar pruebas de laboratorio para verificar que el agua esté cumpliendo con los requisitos para el consumo humano.
- Seguridad: Se necesita más vigilancia de la policía en el sector.

VILLA DEL CAMPO

El porcentaje de la calidad percibida por aspecto evaluado en la comunidad de Villa del Campo es del 74,8%.

Los aspectos con mayor puntaje son: servicios públicos (89,9%), seguridad social y familia (81,3%), educación (79,4%), participación comunitaria (77,9%), transparencia administrativa (77,2%) y gestión transparente (77%).

Los ítems con menor calificación son: tránsito y seguridad vial (59%), deporte (66,9%), seguridad (69%) y vías (70,8 %).

Propuestas de mejoramiento

- Mejorar los canales de comunicación con los habitantes de la urbanización Villa del Campo para dar a conocer los programas, proyectos y beneficios a los cuales pueden acceder.
- Descentralizar programas deportivos, artísticos y culturales con el fin de impactar a un mayor número de ciudadanos, dado que por las dificultades con el transporte no pueden desplazarse hasta la unidad deportiva, casa de la cultura u otros espacios en la cabecera municipal.

Satisfacción del usuario que interpone una PQRSF:

Los resultados de este ítem se presentan por todo el año 2016. Para el informe cuatrimestral del mes de junio de 2017, se presentarán las cifras de la vigencia en curso.

De las 1.242 PQRSF que llegaron al Municipio durante 2016, 498 fueron para la Secretaría de Tránsito de las cuales 404 están relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT, 11 haciendo referencia a la plataforma RUNT y 3 más sobre los impuestos de tránsito.

Seguidamente, 159 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 61 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 150 obtuvo la Secretaría de Gobierno, con 115 que tienen relación con las afectaciones que se producen entre terceros. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSF se encuentra la Secretaría de Hacienda con 142, de las cuales se destacan 86 que corresponden a reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial.

Es importante resaltar que existen otros ítems que también obtuvieron un número relevante y que va dirigido a la Administración en general y fue la solicitud de información con 213 PQRSF y 72 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el mes de diciembre, la Secretaría de Gobierno, ocupó el tercer puesto entre las dependencias a las que más les llegó una PQRSF, lugar que para septiembre tenía la Secretaría de Hacienda. Se conservan para este período los dos primeros sitios que siguen siendo para las mismas oficinas: Tránsito y Planeación y por los mismos temas.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 161. En segundo lugar, agosto con 138, en tercera posición noviembre con 120 y en cuarto mayo con 118.
- El tipo más común es la Petición con 1001, seguidamente las Quejas con 206 y finalizan las solicitudes con 28.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 404. En este aspecto, se solicitará a la Secretaría de Tránsito que identifique una estrategia por medio de la cual, se evalúe y se tomen medidas frente a esta petición recurrente.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 1.020.
- Entre enero y diciembre de 2016, han sido allegadas 1.242 PQRSF, 302 más que el mismo período del año anterior.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSF, así como los requisitos que deben cumplir para tales efectos, dado que muchos ciudadanos consideran que para que el Estado de una respuesta, tiene que ser a través de un derecho de petición o una queja, cuando

también existen trámites y servicios que requieren tiempos distintos y son efectivos. Esta es una campaña pedagógica necesaria, dirigida a la comunidad.

A continuación, se presentan los gráficos con los resultados.

PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	99	8,0%
Febrero	111	8,9%
Marzo	81	6,5%
Abril	161	13,0%
Mayo	118	9,5%
Junio	105	8,5%
Julio	97	7,8%
Agosto	138	11,1%
Septiembre	97	7,8%
Octubre	99	8,0%
Noviembre	120	9,7%
Diciembre	16	1,3%
TOTAL	1242	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	1001	80,6%
Queja	206	16,6%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	3	0,2%
Felicitación	4	0,3%
Solicitudes	28	2,3%
TOTAL	1242	100,0%

PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	21	1,7%
General	1	0,1%
Gobierno	150	12,1%
Hacienda	142	11,4%
INDERE	1	0,1%
Jurídica	2	0,2%

Obras Públicas	88	7,1%
Planeación	159	12,8%
Seguridad Social y Familia	132	10,6%
Servicios Administrativos	42	3,4%
Servicios Públicos Domiciliarios	5	0,4%
Tránsito y Transporte	498	40,1%
Concejo Municipal	1	0,1%
TOTAL	1242	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	5	0%
Acceso a vías públicas	12	1%
Afectación de usuario por un tercero	116	9%
Calidad del servicio	36	3%
Certificaciones y trámites	18	1%
Cumplimiento de normatividad	3	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	26	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	27	2%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	40	3%
Impuesto predial	46	4%
Impuestos de tránsito	3	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	1	0%
Licencias de construcción o urbanismo	61	5%
Mejoramiento de vivienda	8	1%
Paisajismo	34	3%
Plataforma RUNT	11	1%
Plataforma SIMIT	404	33%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	1	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	5	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	7	1%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	5	0%
Servicio de alumbrado público	4	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	2	0%
Solicitud de citas	2	0%
Solicitud de Información	213	17%

Subsidios y servicios a la comunidad	11	1%
Suministro de agua en los demás sectores	1	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	5	0%
Transporte público	9	1%
Vías públicas	25	2%
Visitas de sanidad	72	6%
Zoonosis	29	2%
TOTAL	1242	100,0%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,870967742
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	94%

Para conocer el nivel de satisfacción, se les pregunta a los usuarios si dieron la respuesta a su solicitud, si fue en el tiempo indicado y si quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta por parte del Municipio.

1.2.3 Estructura Organizacional

- **Planta de personal: Los siguientes son los cambios producidos entre octubre de 2016 y febrero de 2017:**
 - Traslado del Secretario de Gobierno, Diego Alejandro Escobar Carmona, desde el 14 de diciembre de 2016 a la Secretaría de Tránsito y Transporte.
 - Posesión como Secretario de Gobierno, desde el 16 de diciembre de 2016, del funcionario público Pablo Andrés Mesa Álvarez.
 - Posesión como Secretario de Servicios Administrativos, el 17 de enero de 2017 del funcionario público Charles Figueroa Lopera.
 - Posesión de Marta Luz Mesa González como Secretaria de la Mujer, a partir del 15 de febrero de 2017.

- **Manual de funciones:**

Desde su actualización mediante el Decreto 030 del 15 de marzo de 2016, no se ha realizado modificación alguna.

1.2.4 Indicadores de Gestión

La nueva batería de indicadores adoptados en el Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, ya se encuentra en el programa AlphaSig, software a través del cual, se realiza el seguimiento a las metas establecidas como resultado y producto. El documento con los indicadores se encuentra en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/ESTRUCTURA%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%20INDICADORES%20FINAL%202016-2019.pdf>

Como parte de la evaluación anual por dependencias, la Secretaría de Control Interno realizó revisión de las metas establecidas en los indicadores con sus respectivas ejecuciones para la vigencia 2016. Los resultados se pueden visualizar en los siguientes links: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/EVALUACI%C3%93N%20ANUAL%20POR%20DEPENDENCIAS%202016%20PARTE%201.pdf>
<http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/EVALUACI%C3%93N%20ANUAL%20POR%20DEPENDENCIAS%202016%20PARTE%202.pdf>

1.2.5 Políticas de Operación

El Municipio de La Estrella cuenta con el Manual de Calidad desde el año 2009, el cual ha venido siendo actualizado según los requerimientos administrativos. Así mismo, cada uno de los procesos con que cuenta el Sistema Integrado de Gestión del Municipio, posee su propio manual de procedimientos donde se describen:

- Objetivos.
- Responsables.
- Definiciones y términos.
- Contenidos (que a su vez contemplan responsables, tiempos de ejecución y registros).
- Documentos de referencia.
- Control de registros.
- Control de cambios.
- Formatos que acompañan las acciones que se ejecutan.

Ambos, el Manual de Calidad y los procedimientos se encuentran en el portal One Drive, que pueden usar todos los funcionarios y contratistas a través de sus equipos de cómputo.

Entre octubre de 2016 y febrero de 2017, se han realizado cambios en los siguientes procesos y procedimientos:

PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL

- Solicitud de permiso o renovación para venta ambulante, estacionaria y motorizada en espacio público. Octubre 24 de 2016. Versión 01 (FO-PT-01).

SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA

- Encuesta de Familias. Noviembre 11 de 2016. Versión 01 (FO-SF-60).

EDUCACIÓN Y CULTURA

- Formulario: Tiquete Estudiantil. Enero 30 de 2017. Versión 02 (FO-EC-03).
- Planeador: Diario de Campo Facilitadores Pedagógicos Itinerantes. Febrero 08 de 2017. Versión 02 (FO-EC-44).
- Control de Asistencia Itinerantes. Febrero 08 de 2017. Versión 02 (FO-EC-45).
- Evaluación Facilitadores Pedagógicos Itinerantes. Febrero 08 de 2017. Versión 02 (FO-EC-47).

CONVIVENCIA CIUDADANA

- Inspección de Policía Urbana del Municipio de La Estrella. Noviembre 28 de 2016. Versión 01 (FO-CC-21).
- Trazabilidad de Inspecciones Oculares Atención Quejas. Noviembre 28 de 2016. Versión 01 (FO-CC-22).
- Verificación de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA). Noviembre 29 de 2016. Versión 01 (FO-CC-23).
- Procedimiento Cárcel. Noviembre 29 de 2016. Versión 02 (PR-CC-01).
- Procedimiento Visitas Interno Centro de Reflexión Carcelaria. Noviembre 25 de 2016. Versión 01 (PR-CC-10).
- Procedimiento para el Registro Ejemplar Canino Potencialmente Peligroso. Febrero 06 de 2017. Versión 01 (PR-CC-11).

- Registro Canino potencialmente Peligroso. Febrero 06 de 2017. Versión 01 (FO-CC-24).

TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL

- Ventanilla única para la recepción documental de PQRS de foto detección. Enero 16 de 2017. Versión 01 (GU-TT-01).

FINANCIERO Y RENTAS

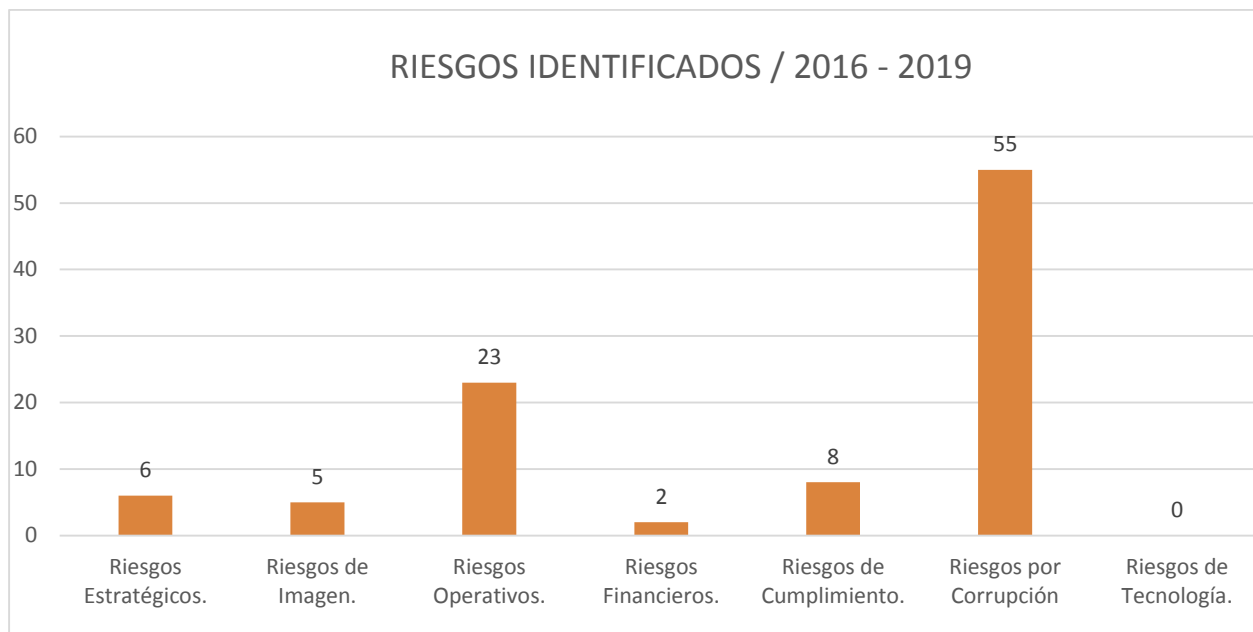
- Procedimiento para la Administración del Impuesto Predial Unificado. Febrero 14 de 2017. Versión 02 (PR-FR-08).
- Procedimiento para la Conservación del Catastro. Febrero 14 de 2017. Versión 03 (PR-FR-10).

DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

- Justificación de Plantillas para Productos Documentales. Noviembre 25 de 2016. Versión 01 (GU-DA-01).
- Manual de Procedimiento de Gestión Cero Papel. Noviembre 25 de 2016. Versión 01 (MA-DA-01).

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración, identificación, análisis y valoración de los Riesgos



Desde el ciclo de auditoría interna del Sistema de Calidad, durante 2016 se realizaron dos jornadas de identificación y seguimiento a la gestión del riesgo en cada uno de los procesos definidos en la entidad. Para ello, se organizaron grupos focales logrando mayor comprensión y conciencia frente al tema. De lo anterior, reposan los informes que fueron debidamente reportados a los líderes de procesos.

Por su parte, la Secretaría de Control Interno, realizó en el mes de diciembre auditoría a los riesgos por cada Oficina de Despacho, reportando los informes a los jefes para el levantamiento de las mejoras respectivas. Las conclusiones y recomendaciones fueron:

- Los riesgos se evaluaron de acuerdo con la matriz albergada en el One Drive, que es el espacio de almacenamiento del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de La Estrella. EL enfoque principal se centró en consultar con los líderes de procesos los controles a riesgos de procesos misionales, los cuáles son de mayor impacto en el Municipio; los demás se revisaron teniendo en cuenta el conocimiento del proceso y los resultados de auditorías anteriores de Control Interno.
- El estado de madurez de la Administración de Riesgo en el Municipio de La Estrella, se encuentra en el nivel Administrativo, que significa que han sido levantados, con seguimiento, planes de acción y comunicados en las dependencias. Ahora bien, es preciso identificar la naturaleza de los controles, por ejemplo, si son preventivos, correctivos o detectivos, porque cada uno de ellos tiene un tratamiento diferente. Lo anterior es indispensable y por ello, es necesario que el personal de las oficinas esté capacitado.

- El Municipio cumple con su deber de administrar los riesgos que le son inherentes a sus procesos, sin embargo, también ha sido un procedimiento que algunos empleados ven solo como una obligación de norma, más que una acción de autocontrol necesaria para mejorar y subsanar aquellas situaciones que, de una u otra manera, pueden generar un daño al Estado. Es importante reconocer el trabajo de muchos funcionarios, que conscientes de la relevancia que tiene el tratamiento oportuno de los riesgos, han logrado minimizar la posibilidad de ocurrencia e impacto de los mismos.
- Es fundamental que durante 2017 se de una revisión a la matriz de riesgos por parte de los líderes de procesos, donde se analice la identificación de riesgos nuevos, si es del caso, seguimiento a controles o planes de acción por implementar tendientes a mitigar y evitar hechos negativos, permanencia de los controles establecidos y valoración residual. Ante esta recomendación, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano atendió el llamado y se programó para marzo del año en curso el primer ejercicio de revisión a los riesgos.
- Debe mantenerse el rol de asesoría de las Secretarías de Control Interno y General, en términos del desarrollo adecuado de la política de gestión del riesgo. En este punto, también es de alta relevancia, que la coordinación del Comité de Conciliaciones incorpore la administración del riesgo en el diseño de las estrategias de prevención del daño antijurídico del Estado, del cual, ya existe el borrador del manual.
- Programar dentro de los diversos ciclos de auditoría, la verificación al procedimiento de administración del riesgo, sus avances y retrocesos para la toma de acciones correctivas que eviten que el Municipio se ponga en peligro por cualquier circunstancia. Es propio resaltar que entre 2015 y 2016, varios de los riesgos han disminuido su clasificación de altos a medio altos y de éstos a moderados como consecuencia de la implementación de controles o planes de acción para minimizar la probabilidad de materialización o impacto.
- Cada líder de proceso deberá realizar una revisión exhaustiva de sus riesgos, dado que en algunas dependencias se han presentado materializaciones que no solo ponen en evidencia los procedimientos internos, sino que afectan el desarrollo normal de las funciones en algunos casos. En este punto, la matriz debe contener la acción correctiva propuesta y el plan de acción que deberá ejecutarse en el menor tiempo posible, para disminuir al máximo las consecuencias y por supuesto, las causas que generan los inconvenientes. Entre octubre de 2016 y febrero de 2017 se han materializado dos riesgos, que ya están siendo corregidos por las oficinas responsables de su tratamiento.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Entre los mecanismos de verificación y evaluación adoptados por el Municipio de La Estrella, se encuentran:

- La batería de indicadores a través del sistema Alphasig, cuyos resultados finales para 2016 fueron reportados en este informe.
- Grupos primarios que se realizan en las dependencias y que son los espacios de planeación y verificación de los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades programadas.
- Las encuestas de satisfacción del impacto del gobierno en las comunidades que se realizan de forma mensual en el programa “La Alcaldía en mi Barrio” y que se socializan a las dependencias para la toma de acciones correctivas. Los resultados están descritos en este informe.
- Las encuestas de satisfacción del servicio prestado dentro de la Administración Municipal a los usuarios, las cuales son realizadas por la Secretaría General y en las que se evalúa la atención, la amabilidad y la oportunidad del servicio. Los resultados están descritos en este informe.
- El seguimiento a las PQRSF y derechos de petición, a los cuales se les realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios luego de emitida la respuesta por parte de las dependencias. Así mismo, la Secretaría de Control Interno elabora un informe cada tres meses y se publica en la página web describiendo su comportamiento y en función de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011. Los resultados están descritos en este informe.
- Documentación permanente de las acciones de mejoramiento que se plasman en la Base de Datos de Mejora Continua (plan de mejoramiento interno), en la que cada líder consigna las dificultades del proceso y la acción correctiva para las mismas, además de su fecha de implementación y responsable. La Secretaría de Control Interno realiza un seguimiento permanente al cumplimiento y actualización de los planes de acción resultantes del proceso auditor independiente. La Base de Datos de Mejora de todos los procesos se encuentra en el sistema One Drive y se revisa en línea.

- Elaboración y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyos informes están publicados en la página web del Municipio. En el siguiente link se adjunta el seguimiento con sus respectivos anexos soporte del mes de diciembre de 2016 por parte de la Secretaría de Control Interno y la actualización para 2017: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>
- Las reuniones de seguimiento y evaluación del Consejo de Gobierno que es el Comité Coordinador de Control. Las actas reposan en la Secretaría General.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

- Entre octubre de 2016 y febrero de 2017, se han realizado los siguientes informes y auditorías:
 - Informe Ejecutivo Anual de Control Interno vigencia 2016.
 - Informe cuatrimestral de Control Interno (octubre de 2016, febrero de 2017).
 - Informe Control Interno Contable.
 - Rendición de la cuenta financiera a los órganos de control a través del Chip y FUT.
 - Rendición de la cuenta a Gestión Transparente.
 - Auditoría Riesgos.
 - Auditoría de seguimiento a la publicación de contratos en el SECOP.
 - Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: diciembre de 2016 y actualización 2017. Incluye reporte a la Contraloría General de Antioquia.
 - Seguimiento a la Base de Datos de Mejora de todos los procesos.
 - Evaluación anual por dependencias.
 - Deudores morosos (diciembre 2016).
 - Austeridad en el gasto (diciembre 2016).
 - PQRSFD (diciembre 2016).
 - Arqueo cajas menores (diciembre 2016).
 - Acompañamiento a las auditorías externas de Icontec (octubre 2016) y la Contraloría General de Antioquia (diciembre 2016).
 - Auditoría Bienes en comodato.
 - Auditoría Contabilidad.
 - Auditoría Convenio alumbrado navideño.
 - Seguimiento Ley 1712 de 2014.
 - Auditoría Fondo de educación.
 - Auditoría Fondo de vivienda.

- Reporte plan de mejoramiento hallazgos auditoría Contraloría General de Antioquia.
- Auditoría Industria y comercio.
- Auditoría Supervisiones.
- Auditoría Inventarios.
- Auditoría Planes de acción.
- Auditoría incentivos laborales.
- Auditoría recursos SGP.
- Auditoría sistema de Calidad.
- Auditoría trámites.

2.2.2. Auditoría externa.

- Entre el 6 y el 7 de octubre de 2016, se llevó a cabo la auditoría de mantenimiento al sistema de Calidad, bajo la norma NTCGP1000:2009 por Icontec. Cabe resaltar que el auditor líder informó al Municipio que se mantendrá certificado en la citada norma por no hallar no conformidades mayores que pudieran poner en peligro el Sistema de Calidad.
- Entre el 15 Y 25 de noviembre de 2016, se realizó la Auditoría Integral Regular de la Contraloría General de Antioquia, cuyas observaciones ya fueron consignadas en el respectivo plan de mejoramiento, al cual, la Secretaría de Control Interno le hará seguimiento en los meses de abril y agosto de 2017.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

Frente al plan de mejoramiento interno, que para el municipio de La Estrella ha sido denominado Base de Datos de Mejora, estos se encuentran consignados en la plataforma One Drive para revisión permanente de las Secretarías General y de Control Interno, esta última realizando auditoría en el mes de diciembre de 2016.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. Información y Comunicación externa

La Alcaldía de La Estrella, a través de la oficina de Comunicaciones, adelanta acciones en torno a la divulgación permanente de la gestión que giran en torno a la realización de eventos, publicaciones en medios masivos y locales de comunicación y apoyos logísticos.

Entre octubre de 2016 y febrero de 2017, la Administración Municipal desarrolló las siguientes acciones en materia de comunicación e información:

Eventos					
Apoyo logístico, promoción y difusión de información.					
Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
56	52	49	23	12	192
Alcaldías en Mi Barrio					
Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
1	1	0	0	0	2
Rendición de cuentas					
Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
0	0	1	0	0	1
Producción de información					
Boletines					
Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
24	41	23	21	15	124
Reportajes gráficos en la plataforma					
Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
8	9	8	4	0	29

Piezas gráficas producidas

Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
14	16	39	9	15	93

Videos institucionales

Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
2	4	4	0	1	11

Free preses (Los dineros reportados significan la gestión que realizó la oficina de Comunicaciones, generándole un ahorro importante al Municipio en la emisión de sus noticias.

Publicaciones en prensa (escrita y virtual)

Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
24	18	24	20	9	95
\$25.000.000	\$15.250.000	\$55.004.000	\$ 39.937.200	\$15.876.000	\$151.067,200

Publicaciones de medios (radio-tv)

Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Total
5	7	1	5	2	20
\$5.000.000	\$10.900.000	\$5.000.000	\$4.400.000	\$5.836.100	31.136.100

Total gestión

\$30.000.000	\$26.150.000	\$60.004.000	\$44.337.200	\$27.712.100	\$188.203.300
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Igualmente, la Administración de La Estrella tiene otros mecanismos para fortalecer la comunicación con la comunidad, con el fin de que los ciudadanos puedan realizar el control social que les permite la Ley, entre ellos, se destacan:

- La publicación en lugar visible de la contratación del Municipio. En la cartelera del primer piso del centro administrativo, se encuentra el listado completo de la contratación.
- La publicación de la contratación estatal en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, a la cual, tiene acceso la ciudadanía en general y, al SECOP, a través de www.contratos.gov.co, también de cara a la comunidad.
- Los eventos denominados “La Alcaldía en mi Barrio”, que entre octubre de 2016 y febrero de 2017 se ha llevado a cabo en los sectores de Sagrada Familia y Villa del Campo. En las jornadas, la Administración descentraliza sus servicios para que las comunidades tengan más fácil acceso a ellos y donde se aprovecha para rendir la cuenta a los habitantes del sector, a través de consejos comunitarios con el Alcalde, sus Secretarios de Despacho, gerentes de entes descentralizados y algunos representantes de instituciones como la Personería, el Concejo, la Policía, el Ejército y organismos de socorro.
- Publicación de lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.
- La publicación de noticias e información en general que pide la Ley en la página web, redes sociales y medios de comunicación, a los que tiene acceso la comunidad. Son ellos:
 - Página web: www.laestrella.gov.co
 - Facebook: Alcaldía de La Estrella
 - Twitter: @MLaEstrella
 - Ventanilla única de atención personalizada.
 - Ventanilla única de atención virtual.
 - Link de PQRSF.
 - Línea de atención gratuita al ciudadano: 018000420080
 - Perifoneos.
 - Contáctenos.
 - Calendario de eventos.
 - Pagos en línea.
 - Avisos de notificación.
 - En general, todos aquellos que les brindan información como: Normatividad, informes de gestión, nuestros planes, información

financiera, sala de prensa, galería de imágenes, proyectos de inversión, Plan de Desarrollo y MECI que es el link donde se publican varios de los informes de Ley.

3.2. Información y Comunicación interna

En lo que respecta a la comunicación interna, la oficina de Comunicaciones envía diariamente por lo menos un boletín informativo dando a conocer los principales eventos y actividades que se llevan a cabo en el Municipio. Así mismo, se complementa con las llamadas telefónicas y visitas personalizadas a las Secretarías.

En este aspecto, cada profesional de la oficina de Comunicaciones tiene a cargo una dependencia con el fin de acompañarlos en la generación y divulgación de noticias e informes que no solo son importantes para la comunidad, sino al interior de la Administración. Con este ejercicio, las oficinas se han introducido en una dinámica de información bastante fluida que les permite dar a conocer las ejecuciones de sus indicadores. Dicha información es además publicada en el cronograma de actividades en la página web www.laestrella.gov.co, donde toda la comunidad puede enterarse de las acciones de la Alcaldía y asistir a las mismas.

3.3 Gobierno en Línea:

- Se desarrolló capacitación sobre el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con la Secretaría de Servicios Administrativos, dado que es esta dependencia la responsable de gran parte de los datos a ser actualizadas y reportados en el sitio web institucional. Sin embargo, por medio de correo electrónico se recordó a las demás Oficinas el compromiso y obligación de cumplir con lo estipulado por esta normatividad, por ello, se adjuntaron dos cartillas con el ABC de aplicación de la Ley. En el mes de febrero, la Secretaría General destinó a uno de sus contratistas para iniciar con la recolección y/o actualización de la información necesaria para ser conocida por los ciudadanos.
- Con el apoyo del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se inició el proceso de estudio y análisis de la plataforma tecnológica que posee el Municipio, que llevará a la implementación del sistema de información documental, archivo y trámites, de estos últimos y sumados a algunos servicios, lograr que puedan dárseles tratamiento en línea. Por lo pronto, la Administración viene realizando adecuaciones a su hardware para lograr el empalme con el servicio ofrecido por el AMVA.
- Se adelanta el proceso para la creación/actualización de datos abiertos, para lo cual se tiene registrada en el portal www.datos.gov.co la siguiente información: base de datos de centros educativos privados de La Estrella, instituciones

educativas públicas, directorio juntas de acción comunal, reporte de accidentalidad trimestral, trámites, datos generales de la localidad como demográficos y ciudadanos sisbenizados por sector.

3.4 Trámites y Servicios:

- Actualmente, la Administración Municipal tiene un total de trámites inscritos en la Función Pública de 66, discriminados así:
 - Secretaría de Planeación: 29
 - Secretaría de Hacienda: 16
 - Secretaría de Gobierno: 16
 - Secretaría de Seguridad Social: 5
- El porcentaje de avance del Municipio de La Estrella reportado en la plataforma SUIT (Sistema Único de Información y Trámites) es:

Clasificación orgánica	Institución o dependencia	Suborden	Naturaleza jurídica	Categoría	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
					Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
Ejecutiva	ALCALDIA DE LA ESTRELLA	Municipal	ALCALDIA	2	2	0	4	1	68	3	74	4	91%

Gestión documental:

En materia de gestión documental, el Municipio de La Estrella ha realizado entre octubre de 2016 y febrero de 2017, lo siguiente:

1. Creación de la guía - manual para el aplicativo Cero Papel en primera fase. El Archivo capacitó el personal del ente administrativo y el sistema se encuentra en etapa de prueba desde el 13 de enero de 2017.
2. Se inició desde la ventanilla de radicación interna, el escaneo de las series documentales como resoluciones, decretos, memorandos, certificaciones y oficios externos, los cuales se pueden visualizar a través de una carpeta compartida en el sistema One Drive.
3. Actualización de las Tablas de Retención Documental TRD, según cambios organizacionales y de producción. A la fecha, cada oficina tiene las TRD, proceso que finalizó el último mes del año anterior a través de la Resolución aprobatoria 2198 de diciembre 28 de 2016.

4. Comenzó en el archivo histórico el proceso de inventario que pretende identificar la información contenida utilizando el formato FUID. Igualmente, se dio inicio a las transferencias documentales.

3.5. Sistemas de información

3.5.1 Componente físico (hardware) y sistemas de información (software)

Entre octubre de 2016 y febrero de 2017, no se presentaron compras, adquisiciones u otras actividades de gestión, salvo las de soporte a los equipos y el servidor.

Estado general del Sistema de Control Interno

Con la actualización del sistema MECI, el Municipio de La Estrella orienta sus ejecuciones en materia de Control Interno cumpliendo con los componentes que han sido estipulados: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento y Control de Información y Comunicación.

Fortalezas:

- El sistema de control interno viene funcionando dentro de la Entidad, logrando en primera medida que los servidores públicos comprendan que su responsabilidad y compromiso son primordiales para que la ejecución de los planes, programas y proyectos en beneficio de la comunidad puedan llevarse a cabo de manera ágil, oportuna y adecuada.
- El Municipio adelanta un importante proceso de rendición de cuentas, que ha permitido que la comunidad siderense esté enterada de la ejecución de los planes, programas y proyectos.
- Como parte de los mecanismos para interactuar con el ciudadano, creó los consejos comunitarios en los que el Alcalde con su Gabinete, conversan directamente con los usuarios y estos a su vez, preguntan e interpelan al gobierno, estableciendo compromisos para ejecutarse en cada barrio.
- La renovación del certificado de calidad NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008, obtenido por el Municipio por parte de Icontec, que integrado al MECI, han constituido un solo Sistema de Gestión.

- El importante número de auditorías internas de gestión y de control que se llevaron a cabo, que permitieron identificar los puntos fuertes y débiles en materia de gestión y desarrollo para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- La visibilidad de la información dirigida a los ciudadanos a través de los distintos canales de comunicación que posee la Entidad.
- Los beneficios, incentivos y estímulos otorgados a empleados y trabajadores oficiales que permite fortalecer el clima organizacional y generar una mejor calidad de vida para ellos.
- El proceso de comunicaciones e información que adelanta una serie de acciones que han posicionado la imagen de la Administración en la región metropolitana, a través de las numerosas publicaciones en los medios masivos de información, brindándole a los ciudadanos datos permanentes de la gestión del gobierno y la inversión de los recursos.
- El programa La Alcaldía en mi Barrio y demás eventos que lleva a cabo la Administración Municipal favoreciendo los canales de comunicación más personales con la comunidad, dado que los funcionarios visitan los barrios y veredas descentralizando los servicios. Estas actividades han mejorado la opinión que los ciudadanos tienen de sus administradores al poderlos tener cerca vivenciando sus necesidades más apremiantes.
- El 94% de satisfacción de los usuarios que han presentado PQRSF, evidenciando un importante avance en la respuesta dada a los usuarios. El 93.9% de aceptación obtenido en la calificación de la atención a los ciudadanos dentro de la Alcaldía, y el 75.4% de aceptación obtenido de las encuestas realizadas en las comunidades barriales.
- El Municipio cuenta con un sistema de Control Interno y Calidad, que cada vigencia se va fortaleciendo, logrando importantes avances para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Debilidades:

- Se ha evidenciado una falta de interrelación importante entre las áreas, dificultando el trabajo en equipo. Lo anterior, ha sido más visible en el proceso financiero del Municipio, en el que el sistema contable ha carecido del soporte ágil y a tiempo de otras dependencias, afectando los resultados.

- Si bien el Municipio tiene un Plan Institucional de Capacitación funcionando, ha podido verse como una debilidad la falta de evaluación del impacto real que las formaciones tienen en el ejercicio de las funciones. A la fecha, es necesario que se implemente un cronograma fuerte de entrenamiento dirigido a las áreas que proveen el sistema financiero, porque, aunque el personal es idóneo, carece de la actualización necesaria según van cambiando las normas al respecto.
- Aunque la información que se produce dentro de la Entidad es clara, es importante anotar que la falta de interrelación entre algunas áreas dificulta que los datos lleguen a tiempo, o que se requiera de comprobaciones, algunas veces manuales, generando con ello demoras y/o reprocesos.
- Frente al sistema de riesgos, es necesario enfatizar en la necesidad de identificar controles efectivos con un programa de seguimiento a los mismos más agresivo. Aun es común encontrar que líderes y funcionarios actualizan su matriz motivados por una auditoría o por un seguimiento del Sistema de Gestión interno y no por un hábito necesario para prevenir daños a la Administración o procurar la mejora continua.
- De igual forma ocurre con el autocontrol, las autoevaluaciones periódicas y los planes de mejoramiento que deben adelantar todos los funcionarios. Todavía este aspecto presenta falencias que es indispensable superar, no solo porque es un requisito de norma, sino por ser el insumo para la mejora, la mitigación de riesgos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Específicamente, hace referencia a que la Base de Datos de Mejora no se diligencia con la prontitud que se requiere o se le hace el seguimiento respectivo; salvo cuando se dan plazos perentorios por parte del Sistema Interno de Gestión.
- El proceso de rendición de cuentas es adecuado dentro del Municipio, pero la Entidad carece del diseño del manual según lo requiere la norma.
- El proceso de Financiero y Rentas posee procedimientos y registros que actualmente funcionan, sin embargo, carece del diseño de una política contable, la cual, ya está en construcción.
- Frente a los indicadores, la Entidad asoció la batería al sistema AlphaSig, coordinado por la Secretaría de Planeación y como ya están reportados a la Contraloría y otras entidades de control, en la dependencia informaron que no se pueden cambiar así presenten errores de formulación. En este sentido, existen metas que no son claras o sus variables no fueron precisas, dificultando en algunos casos la medición.

- Se presentó la materialización de dos riesgos (Seguridad Social y Gestión Administrativa), ambos comprometen el servicio que se presta al ciudadano y sobre los cuales ya se vienen tomando las acciones correctivas del caso.
- Desde el proceso de Gestión Documental y Archivo, se carece de las actividades propias que se requiere para la transferencia de archivos. A lo anterior, se suma que no existe un espacio adecuado para albergar suficientemente la información producida dentro de la Alcaldía.
- Desde el proceso de Talento Humano, aún no se lleva a cabo el desarrollo de actividades como parte de los programas de atención a pre pensionados del Municipio.
- Es importante revisar el medio, a través del cual, le llega información institucional a barrios y veredas que están apartados de la cabecera, porque en muchas ocasiones, tampoco disponen de internet y esto no favorece la comunicación con los usuarios que están distantes.

Cordialmente,

SANDRA MILENA MEJÍA LÓPEZ
Secretaria de Control Interno
(Original firmado)