



Municipio de La Estrella

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Seguimiento Control Interno
Abril de 2017

Código: DA-PA-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 09-04-2013

Componente 1: Gestión del riesgo					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Revisión planes de acción Mapa de Riesgo.	Monitoreo mapa de riesgo 2016 y revisión planes de acción	Revisión 100% mapa de riesgo y sus respectivos planes de acción	Secretaría General Secretaria de Planeación	mar-17	Se realizó el seguimiento y valoración a los diferentes tipos de riesgos del Municipio de La Estrella con sus respectivos controles. Anexo 1: Control de asistencia. Seguimiento a Riesgos. Anexo 2: Consolidado de Mapa de Riesgo.
Política de administración del riesgo.	Capacitación	Capacitaciones dictadas número de funcionarios capacitados	Secretaría General Secretaria de Planeación	jun-17	Se procedió a la modificación de la política de gestión del riesgo, con el fin de hacerla más completa y clara dentro de la Entidad. Este documento ha sido socializado a través de los correo electrónicos de los funcionarios y contratistas. Para el segundo semestre se tiene programada la realización de una capacitación en Gestión del Riesgo, por medio de Icontec, que es el órgano certificador del Municipio. Anexo 3: Política de Gestión del Riesgo.

Actualización mapa de riesgo 2017.	Levantamiento mapa de riesgos por secretarías	Total, riesgos levantados por secretaría	Secretaría General Secretaria de Planeación	julio-17 ago-17	<p>En los meses de marzo y abril, se llevó a cabo el seguimiento y valoración a los diferentes tipos de riesgos del Municipio, proceso en el cual, algunas dependencias identificaron unos nuevos que fueron sumados al mapa general.</p> <p>Como parte de la evaluación permanente a los riesgos de la Entidad, la Secretaría de Control Interno procedió a realizar la auditoría de control correspondiente a la construcción de la política del daño antijurídico del Municipio. Del ejercicio verificador, pudo establecerse que ya existe un borrador que contiene la identificación de los principales casos que han motivado reclamaciones por parte de los usuarios y que se constituye en el insumo principal para levantar la política, que a consideración de Control Interno y en presentación al Consejo de Gobierno, debe incluirse dentro del Mapa de Riesgos de la Administración.</p> <p>Así las cosas, el Alcalde designó al Secretario de Gobierno para que coordine las acciones que llevarán a feliz término la construcción de la política del daño antijurídico y su respectiva socialización al personal y para lo cual, se anexarán otras formas de reclamación que existan para hacer un ejercicio muy completo. Para el segundo semestre de 2017, se adjuntará el informe final.</p> <p>Anexo 1: Control de asistencia. Anexo 2: Consolidado Mapa de Riesgo.</p>
Consulta y divulgación.	Socialización al interior de las diferentes dependencias	Actas de socialización	Secretaría General	sep-17	<p>Se llevó a cabo la socialización al personal, para lo cual, se anexa control de asistencia de las jornadas realizadas en cada proceso.</p> <p>Anexo 1: Control de asistencia.</p>
	Consulta a la ciudadanía página web	Total aportes de los ciudadanos	Secretaría General	sep-17	<p>Se publicó en la página web del Municipio la encuesta para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuyos resultados ya fueron incluidos en el informe del mes de febrero de 2017.</p>

Monitoreo mapa de riesgo 2017.	Aplicación formato de monitoreo mapa de gestión de riesgo	Revisión 100% del mapa de riesgo	Secretaría General Secretaría de Planeación	nov-17	<p>Se realiza monitoreo permanente a los riesgos en cada proceso.</p> <p>En Consejo de Gobierno celebrado el 3 de mayo de 2017, se estableció la necesidad de revisar continuamente los riesgos que se sumarán a la política del daño antijurídico de la Entidad.</p> <p>Anexo 2: Consolidado Mapa de Riesgos con su respectivo control, valoración y seguimiento.</p>
--------------------------------	---	----------------------------------	--	--------	--

Componente 2: Trámites y servicios

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Avance
Conformar equipo que lidere la revisión y racionalización de trámites.		Equipo conformado	Secretaría General Secretaría de Planeación	Abril	<p>La Secretaría de Control Interno, en auditoría realizada en el mes de abril al proceso de Trámites del Municipio, identificó que aun no se conforma el equipo que lleve a liderar las acciones correspondientes. Dentro del plan de mejoramiento que adelanta la dependencia encargada, se determinó que la Secretaría General en conjunto con Planeación iniciarán la conformación del equipo de racionalización de trámites, que deberá estar integrado por:</p> <p>Un representante de la alta dirección. El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por el representante legal. El jefe de la oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor. El jefe de la oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor. El jefe de la oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado del nivel asesor. El jefe de la oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado del nivel asesor. El líder de interoperabilidad. El funcionario responsable de administrar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar.</p>

Capacitación al equipo de racionalización de trámites y grupo de funcionarios encargados de los trámites.		Capacitaciones dictadas a grupos de interés	Secretaría General	Junio	<p>Control Interno en su auditoría a Trámites, pudo determinar que la Secretaría General se encarga de brindar apoyo para el levantamiento, modificación, actualización y cargue de los trámites a la plataforma SUIT, pero que lo concerniente a la socialización de los mismos es una tarea de todos los líderes de procesos que tengan trámites asociados a sus oficinas, por lo cual, se levantó como acción por mejorr la necesidad de establecer herramientas de información dirigidas al público interno y externo para que tengan un conocimiento más profundo de los mismos y cómo acceder a ellos.</p> <p>A lo anterior, se suma que el diseño de indicadores y mecanismos de medición también dependen de los líderes de procesos, por lo cual quedó plasmada dentro del informe de auditoría como acción por mejorar.</p>
Socialización a las diferentes dependencias en la metodología de racionalización de trámites.		Secretarías y dependencias sensibilizadas en la Racionalización de Trámites	Secretaría General	Julio	<p>Como se expresó en el párrafo anterior, cada líder de proceso comenzará con la realización de jornadas de socialización, que no necesariamente se llevarán a cabo de manera presencial, sino que podrá usarse medios electrónicos para llegar a un público más masivo.</p> <p>Estas acciones deberán empezar a partir del segundo semestre, una vez se culmine con el cargue de todos los trámites y se conforme el equipo para establecer la racionalización de los trámites.</p>
Validación del inventario de trámites de todas las dependencias.		Todas las secretarías	Secretaría General	Agosto	<p>Periódicamente se está realizando la respectiva revisión de los trámites con cada uno de los líderes responsables de procesos.</p> <p>A abril de 2017, ya se publicó el listado de todos los trámites del municipio de La Estrella que han sido aprobados por Suit.gov.co.</p> <p>Pueden consultarse en el siguiente link: http://www.laestrella.gov.co/ciudadanos/Paginas/ciudadanos.aspx</p>
Actualización, estandarización y racionalización de trámites en cada uno de los procesos.		Actualización, estandarización y racionalización de trámites en cada uno de los procesos.	Secretaría General	Septiembre y/o diciembre	<p>Para el segundo semestre está programada la evaluación a cada uno de los procesos que conlleven a una racionalización positiva y satisfactoria para los usuarios.</p>

Aprobar y reportar al SUIIT la totalidad de trámites de los diferentes procesos.		Total, de trámites revisados	Secretaría General	Permanente	<p>Se inscribió y aprobó el trámite relacionado con el préstamo de parques y/o escenarios deportivos para la realización de espectáculos de las artes escénicas.</p> <p>Así las cosas, para abril de 2017 el portal www.suit.gov.co, reporta que el municipio de La Estrella ha presentado un avance significativo en la inscripción de trámites pasando del 12% en 2014, al 44% en 2015 y 92% para 2017. Lo anterior, comparado con las localidades vecinas que se encuentran así:</p> <p>Envigado: 100% Itagüí: 93% La Estrella: 92% Sabaneta: 76% Caldas 16%</p>
Realizar seguimiento para su actualización, racionalización y aplicación.		Revisión, estandarización y reporte de trámites nuevos	Secretaría General	Permanente	La Secretaría General tiene dispuesto un funcionario dedicado a la revisión, actualización y cargue de los trámites al Suiit. Con la conformación del equipo de racionalización, podrán diseñarse las herramientas de racionalización que mejoren, según evaluación que se lleve a cabo, la prestación del servicio a la comunidad.
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Avance
	Revisión y construcción del diagnóstico del proceso anterior de rendición de cuentas.	Matriz DOFA	Secretaría General Secretaría de Planeación	feb-17	<p>Se elaboró una matriz DOFA, a través de la cual se identificaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del ejercicio de rendición de cuentas que se desarrolló con la comunidad siderense el año anterior. La idea, fue determinar los puntos fuertes y débiles para mejorar las próximas rendiciones de cuenta.</p> <p>Anexo 4: Matriz DOFA</p>

ACCIÓN DE INFORMACIÓN

<p>Definir grupo objetivo caracterización de la población.</p>	<p>Identificar grupos y actores sociales</p>	<p>Secretaría General Secretaría de Planeación</p>	<p>feb-17</p>	<p>Dando cumplimiento a la ley estatutaria 1757 de 2015 "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", se caracterizaron los grupos poblacionales que son receptores de las acciones que se desarrollen en materia de participación ciudadana.</p> <p>Con cada grupo identificado, se aplicará un censo a modo de diagnóstico para conocer su estado, integrantes, funciones, aportes y poder ubicarlo dentro de las líneas estratégicas y de acción del municipio.</p> <p>Cabe aclarar que esta actividad se suma a las caracterizaciones que ya posee la Entidad y con las cuales se viene trabajando de manera importante como grupos vulnerables, entre los que se cuentan los niños, jóvenes, ciudadanos en situación de discapacidad, adultos mayores y madres comunitarias; así como juntas de acción comunal, deportistas y consejos culturales.</p> <p>Anexo 5: Caracterización de los grupos de interés.</p>
<p>Construcción de documento informativo y lineamientos.</p>	<p>Generación de información clara y fidedigna de las acciones de Gobierno</p>	<p>Secretaría General Secretaría de Planeación</p>	<p>ago-17 dic-17</p>	<p>El municipio de La Estrella cuenta con unas estrategias de información, con las cuales, da cuenta de la ejecución del Plan de Desarrollo y de las inversiones que se realizan con los dineros estatales.</p> <p>En la página web se encuentran consignados, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, todos los informes de gestión de las dependencias, así como el que se elaboró para el ejercicio de rendición de cuentas con la comunidad. Puede consultarse en los siguientes links:</p> <p>http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/EVALUACION%20ANUAL%20POR%20DEPENDENCIAS%202016%20PARTE%201.pdf</p> <p>http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/EVALUACION%20ANUAL%20POR%20DEPENDENCIAS%202016%20PARTE%202.pdf</p> <p>Así mismo, por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram) se da a conocer la rendición de cuenta a los usuarios.</p> <p>Plan de Desarrollo: http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016%20-%202019.pdf.</p> <p>Anexo 6: Presentación informe de rendición de cuentas.</p>

	Elaboración de informe de Gestión y Ejecución presupuestal.	Documento avance de la Gestión	Todas las secretarías	<p>Se verificó la realización del informe consolidado del avance físico y financiero del Plan de Desarrollo para el año 2016. De igual forma, se presenta el documento que contiene la ejecución por líneas estratégicas del Plan y por Secretarías de Despacho.</p> <p>En lo que concierne a la evaluación de los indicadores para 2017, la Secretaría de Planeación durante el mes de abril, recopiló los datos del primer trimestre, para presentar los avances hacia el mes de junio próximo, el cual se reportará en el seguimiento del Plan Anticorrupción de agosto.</p> <p>Anexo 6: Informe Rendición de cuentas. Anexo 13: Ejecución Indicadores. Anexo 14: Ejecución presupuestal 2016.</p>
	Diseño y divulgación de piezas gráficas de las acciones gubernamentales.	Posicionamiento de la administración e incremento de la percepción ciudadana del buen Gobierno	Comunicaciones	<p>Se pudo constatar la elaboración y publicación de piezas gráficas por parte de la Secretaría General, a través de su oficina de Comunicaciones, que es la encargada de dar a conocer la ejecución de las acciones consignadas en el Plan de Desarrollo y que son producto de la inversión de los recursos.</p> <p>Así mismo, también se han diseñado piezas que promocionan planes, proyectos, programas y campañas de cultura ciudadana, con las que se pretende vincular a los usuarios en un tema de mejoramiento de la calidad de vida.</p> <p>El municipio de La Estrella tiene como medios de comunicación: Página Web, Redes Sociales, Correos electrónicos, Encuestas, Material POP (vallas, avisos, perifoneos, volantes, pasacalles).</p> <p>A manera de ejemplo se adjuntan algunas piezas. Las demás que se han elaborado durante lo que va corrido de 2017 pueden consultarse en los siguientes links:</p> <p>www.laestrella.gov.co https://www.facebook.com/alcaldiaestrella/ https://twitter.com/MLaEstrella https://www.instagram.com/alcaldiadelaestrella/ https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag</p> <p>Anexo 6: Informe de rendición. Anexos 7 al 7-5: Piezas gráficas</p>

ACCIONES DE DIÁLOGO

<p>Actualización de las redes sociales y promoción de foros virtuales a través de la página WEB.</p>	<p>Masificación de la información administrativa y de Gestión</p>	<p>Comunicaciones y Sistemas</p>	<p>Permanente</p>	<p>A la fecha, se encuentran actualizadas las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram) con los eventos, comunicados, ferias y demás compromisos institucionales.</p> <p>En lo que respecta a la página web y en función del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la Secretaría General ha iniciado la revisión total del sitio, con el fin de verificar que los datos que exige la mencionada norma estén completos; lo anterior, previo a la auditoría que realizará la Secretaría de Control Interno en el mes de julio del año en curso.</p> <p>Sumado a lo dicho, se está gestionando la actualización en diseño y estructura de la página web institucional, que lleven a mejorar la visibilidad de la información para que la prestación de los servicios sea más fácil y cómoda para los usuarios.</p> <p>Anexos 7 al 7-5. Página Web: www.laestrella.gov.co/noticias</p>
<p>Promoción y posicionamiento de las redes sociales como ventana de comunicación con los ciudadanos.</p>	<p>Apertura de espacios tecnológicos para la Interacción estado ciudadano</p>	<p>Comunicaciones y Sistemas</p>	<p>Permanente</p>	<p>Como se ha expresado en párrafos anteriores, el municipio de La Estrella cuenta con canales de comunicación abiertos a la comunidad, a través de sus espacios virtuales, son ellos: Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Flickr y YouTube), Página web oficial, Correos electrónicos, Línea atención al ciudadano y portal de PQRSFD.</p> <p>Si bien la Alcaldía tiene estos medios, todavía carece de estrategias de participación ciudadana más eficientes en materia virtual, como por ejemplo, espacio para discusiones, análisis de propuestas que sean presentadas por las personas para la toma de decisiones; es decir, a la fecha, ha habido muy poca actividad en esta materia y sería importante darle más énfasis, además porque se contempló dentro del Plan Anticorrupción.</p>

<p>ACCIONES</p>	<p>Implementación de jornadas de capacitación y generación de espacios de discusión Ciudadana sobre lo público.</p>	<p>Ampliación del conocimiento en temas de gestión pública para servidores y Ciudadanos</p>	<p>Participación Ciudadana</p>	<p>jul-17</p>	<p>Esta es una actividad que está programada para el mes de julio, por consiguiente se realizará su reporte en agosto; sin embargo, es importante anotar que ya se definieron unos temas a tratar en esas jornadas que serán capacitaciones, foros y ferias e irán dirigidas al público interno y externo, como parte fundamental para un adecuado ejercicio de participación ciudadana, son ellos:</p> <p>Gestión misional (indicadores y metas de gobierno) y cómo interpretar sus resultados.</p> <p>Transparencia, participación y servicio al ciudadano.</p> <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Rendición de Cuentas.</p> <p>Gestión Financiera (programación y ejecución presupuestal sumado a proyectos de inversión).</p>
-----------------	---	---	--------------------------------	---------------	--

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Realizar evaluación seguimiento de la rendición de cuentas	Verificar cumplimiento de los objetivos de la Rendición de cuentas	Secretaría General Secretaría de Planeación	ago-17 dic-17	<p>En este punto, el municipio de La Estrella realiza cada mes un programa denominado Alcaldía en mi Barrio, en el que se encuesta a los habitantes del sector sobre el impacto del gobierno en su zona, desde todos los ámbitos administrativos y misionales, como parte del programa de rendición de cuentas. Los resultados de la evaluación son socializados con los Secretarios de Despacho, para que estos a su vez, diseñen las estrategias de mejoramiento en barrios y veredas</p> <p>Frente al evento masivo de rendición de cuentas, como lo sugiere el Conpes 3654 de 2010, se realizará en el segundo semestre y la Secretaría de Planeación diseñará una encuesta distinta a la que ya se aplica en Alcaldía en mi Barrio, para que los ciudadanos que participen en el evento puedan tener otro espacio para expresar su percepción ante los avances de la Administración en el año a evaluar y, para la Alcaldía, conocer lo que piensan sus usuarios y cómo mejorar la prestación del servicio.</p> <p>Añadiendo a lo descrito, el Observatorio del Aburrá Sur presentó en abril de 2017, los resultados de la encuesta de calidad de vida "Cómo Vamos", en la que se describen los niveles de percepción que los ciudadanos tienen en los temas sociales que más les llaman la atención. Una vez recibidos los datos, el Alcalde convocó a su Consejo de Gobierno para realizar un análisis de la situación encontrada y cómo enfrentar aquellos puntos que resultaron bajos. Los Secretarios tomaron atenta nota y comenzarán a diseñar el mejoramiento, según sea el caso. Ya se diseñó una encuesta para conocer la opinión de los ciudadanos frente al ejercicio de rendición de cuentas. Anexo 15.</p>
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Avance

<p>Sensibilizar y socializar la estrategia de servicio al ciudadano al interior de las secretarías</p>	<p>Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la actitud de servicio de los servidores públicos de la entidad.</p>	<p>Actividades de fortalecimiento de actitud de servicio</p>	<p>Servicios Administrativos</p>	<p>En este tema, la Administración Municipal ha presentado una serie de dificultades porque algunos funcionarios atienden de manera inadecuada a los usuarios, de hecho, ha habido varias PQRSFD al respecto y que fueron trasladadas a la oficina de Control Interno Disciplinario. En tal sentido, desde el Plan de Capacitación, se tiene programado para el segundo semestre la realización de jornadas de formación relacionadas con atención al cliente y su satisfacción, dirigida a funcionarios y contratistas que atienden público.</p> <p>Igualmente, la Alcaldía carece de una oficina de atención al ciudadano debidamente conformada como lo sugiere la normatividad al respecto y que esté ubicada en el primer piso. La Secretaría de Servicios Administrativos, ya se encuentra tomando las acciones correctivas al respecto, que serán reportadas en el próximo informe.</p>
<p>Canales de atención</p>	<p>Integración de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano</p>	<p>Integración del servicio al ciudadano</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Como se ha mencionado, el Municipio cuenta con canales de comunicación virtual efectivos y que todos los días actualiza la información y da cuenta de las inversiones y ejecuciones del gobierno en su territorio; sin embargo, aun es muy incipiente la información dirigida a aquellos sectores que no cuentan con servicio de internet y que requieren presencia más física. En veredas apartadas, difícilmente llegan los datos, por ello, en el Consejo de Gobierno, como el Comité Coordinador de Control Interno, se dio a conocer nuevamente esta acción por mejorar para que la Secretaría General que tiene dentro de su estructura la oficina de Comunicaciones, diseñe las estrategias de mejora oportunas.</p>

Talento humano	Revisar y/o política institucional de incentivos para los servidores públicos que atienden al ciudadano.	Ejecutar actividades para: - Incentivar los servidores públicos que ofrecen servicio de calidad	Servicios Administrativo		En esta materia, el Municipio cuenta con un plan de incentivos recientemente actualizado y que traerá beneficios a los funcionarios públicos que obtengan calificaciones altas en sus evaluaciones como parte de la satisfacción del cliente. De todas formas, la política de atención al cliente, está incluida dentro del Plan de Capacitación y es además cuestión de actitud personal, que será reforzada en las jornadas de formación. También se recuerda, que la oficina de Control Interno Disciplinario, ya iniciado algunas investigaciones, producto de quejas interpuestas por ciudadanos que se han sentido mal atendidos.
PQRSDF	Culminar las actividades para el componente TIC para Servicios relacionadas con PQRSDF	Desarrollar el Sistema integrado de PQRSDF	Secretaría General		Se tiene implementado el procedimiento para la atención de las PQRSDF y se cuenta con un link disponible en el sitio web para que el ciudadano realice su solicitud. En dicho portal, también se encuentran consignados los informes sobre el tema por parte de la Secretaría de Control Interno de Gestión, según lo ordena la Ley 1474 de 2011. Lo anterior, se puede consultar en el siguiente link: http://www.laestrella.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqr.aspx Anexo 8: Procedimiento para la atención de las PQRSDF.
Relacionamiento con el ciudadano	Medición de la percepción del ciudadano respecto del servicio prestado	Informe periódico de percepción	Secretaría General	Permanente	De febrero a abril se han realizado 293 encuestas de percepción del cliente frente al servicio que se presta dentro del centro administrativo. Los procesos evaluados han sido: Maná, Familias en Acción, Archivo, Bibliotecas, Gobierno, Infancia y Adolescencia. Estas se aplicaron de manera telefónica y presencial. El nivel de satisfacción obtenido fue del 97%. Anexo 9: Consolidado de encuestas de satisfacción prestación del servicio.
	Realizar actividades para definir y/o ajustar la caracterización a los grupos de interés	Fichas de caracterización actualizadas	Secretaría de Planeación	noviembre	Para el mes de noviembre, por cada grupo identificado en la ficha de caracterización de la población, se pretende realizar un censo para poder diagnosticar el estado de cada uno de estos grupos y referenciarlos dentro del municipio.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información*					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Avance
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información definida en la normatividad (Ley 1712 de 2014)	Información publicada y actualizada en los diferentes medios definidos	Comunicaciones	Permanente	<p>A la fecha, se encuentra publicada la información que va generando cada Secretaría de Despacho y que permite cumplir con lo estipulado por la Ley 1712 de 2014; sin embargo, se han encontrado algunos datos desactualizados, los cuales, serán mejorados por la gestión de la Secretaría General, que es la dependencia que se encarga de vigilar que el sitio web cumpla con las especificaciones requeridas por la norma.</p> <p>Para finales del mes de mayo, los datos que han venido siendo recopilados como parte de la actualización de la página, serán revisados y publicados para el acceso de la ciudadanía a los mismos, además, que ya aparecerá con el esquema que sugiere el acto administrativo en mención.</p> <p>En el siguiente link, se visualiza el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014: http://www.laestrella.gov.co/ciudadanos/Documents/CUMPLIMIENTO%20LEY%20DE%20TRANSPARENCIA%20Y%20DE%20ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20PUBLICA%20MUNICIPIO%20DE%20LA%20ESTRELLA.pdf</p>
Transparencia pasiva	Medios utilizados de solicitud de información (Personal, Telefónico, Correo Físico, Correo Electrónico, Sitio Web)	Medios utilizados	Servicios Administrativos	Permanente	<p>Actualmente, los mecanismos que están disponibles para que el ciudadano se comunique con el Municipio o interponga una PQRSFD son: Línea 018000420080. Línea telefónica: 5407444. Ventanilla única presencial en el centro administrativo. En la página web www.laestrella.gov.co, podrán encontrar: la ventanilla única virtual, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el link Escribale al Alcalde, Contáctenos, Participación ciudadana y Democracia en línea. Así mismo, al correo electrónico: general@laestrella.gov.co. Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría General del Municipio en donde se recopilan, envían y se lleva a cabo el seguimiento respectivo. En el siguiente link, se publican los informes relacionados con PQRSFD: http://www.laestrella.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqr.aspx</p>

Instrumentos de gestión de la información	Actualizar tablas de retención documental	Tablas de retención documental	Archivo	Permanente	<p>Se continúa con el proceso de capacitación a las auxiliares administrativas, quienes se encargan de la aplicación de las TRD en los archivos de cada dependencia. Se evidenció lo anterior con:</p> <p>Anexo 10: Resolución 2198 de 2016 Anexo 11: Decreto 016 de 2013. Anexo 12 : Control de Asistencia - Capacitación TRD.</p>
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Mecanismo de seguimiento al acceso a información pública	- Aplicación y seguimiento al mecanismo	Secretaría General	Permanente	<p>A la fecha, se lleva a cabo una evaluación territorial por parte del Ministerio de las TICs, mediante un formulario electrónico que permite realizar el seguimiento y monitoreo de lo exigido en la norma.</p> <p>A lo anterior, se añade el Índice de gobierno Abierto (IGA) de la Procuraduría General de la Nación, que en su formato, resume el cumplimiento por cada ente territorial, de toda la norma que implica enviar informes a tiempo y la transparencia y acceso a la información pública. El municipio de La Estrella se encuentra en el puesto 33 en el ámbito nacional.</p> <p>Finalmente, se tienen las auditorías de Control Interno de Gestión, que verifican que la Ley 1712 de 2014 se esté cumpliendo como es debido. Para 2017, se programó en el mes de julio.</p>

Observaciones por parte de la Secretaría de Control Interno:

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, me permito dar a conocer algunas observaciones en el seguimiento al Plan Anticorrupción para abril de 2017 y que seguirá siendo objeto de verificación a lo largo del año:

1. Los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentran publicados en la página web (<http://www.laestrella.gov.co:9011/institucional/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>), como lo estipula la norma.

2. En lo que hace referencia a trámites, se había determinado en el informe anterior que debían socializarse los mismos a funcionarios y comunidad y que dependía de la Secretaría General; sin embargo, después de la auditoría realizada, se verificó que la responsabilidad es de todos los líderes de procesos, por ser ellos quienes están al frente; por tal motivo, se incluyó dentro del plan de mejoramiento la socialización para que los usuarios conozcan y puedan acceder a ellos. Sigue pendiente la automatización de los trámites por los distintos canales que posee el Municipio, entre ellos, el virtual, que podría evitarles a los ciudadanos el desplazamiento al centro administrativo y realizarlos por la página de la Entidad de manera más ágil.

3. Componente atención al ciudadano: Se considera que siguen faltando temas como:

- Concretar un plan de acción.
- Definir portafolio de servicios de la Entidad, que incluya los protocolos de atención.
- Enfatizar en las estrategias de comunicación y socialización para que la ciudadanía conozca los trámites, así como los derechos que tiene como usuarios.
- Capacitación a funcionarios para mejorar sus habilidades y competencias para el servicio al ciudadano.
- Revisión de los canales de información para asegurar la homogeneidad de los datos que recibe la comunidad. Así mismo, ampliar la cobertura de los medios informativos de tal manera que llegue también a barrios y veredas apartadas que carecen del servicio de internet.
- Hacer énfasis en mecanismos de comunicación más fluidos y permanentes con las veedurías ciudadanas para recibir sus recomendaciones.

Cordialmente,

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