

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


Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO DICIEMBRE 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	Durante el mes de diciembre se llevó a cabo una nueva socialización de la política de gestión del riesgos, muy a propósito del nuevo Plan de Desarrollo para lo cual se requirió su ajuste. Así mismo, se realizó seguimiento y actualización a los riesgos definidos en cada dependencia. Los encuentros se realizaron con secretarios de despacho y líderes de los siguientes procesos: - Planificación del desarrollo municipal. - Planificación del desarrollo territorial. - Planificación del desarrollo administrativo. - Seguridad Social y Familia. - Desarrollo Económico. - Vivienda. - Desarrollo Territorial y Ambiental. - Equidad de Género. - Convivencia Ciudadana. - Transporte y Seguridad Vial. - Talento Humano. - Comunicaciones. - Sistemas de Información. - Gestión Administrativa. - Evaluación, Control y Mejora.
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	Esta publicación se realizará por la Secretaría de Planeación en el mes de enero de 2021, una vez se tenga lista la consolidación del mapa de riesgos del Municipio, con base en las actualizaciones que se llevaron a cabo en diciembre y de esta forma, reportarlo en la página web.
	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	
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	La Secretaría de Control Interno llevó a cabo ejercicio de auditoría a los riesgos catalogados como altos en todos los procesos establecidos por el Municipio. Los resultados de la verificación fueron reportados al representante legal y líderes de procesos con el fin de que se tomen las acciones correctivas que van entre evaluar la pertinencia del riesgo y de los controles identificados para evitar su materialización. En ese orden de ideas, la Secretaria de Control Interno reportó al Comité de Conciliaciones del Municipio el Mapa de Riesgos asociados a la categoría de Alto para que empiecen a hacer parte de los análisis y se evite con ello un posible daño antijurídico para la Entidad en aquellos casos en que alguno de esos riesgos pueda materializarse.
Monitoreo y Revisión	Realizar monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	1 monitoreo	Control Interno	01/02/2020	01/12/2020	

Componente 2: Trámites y servicios

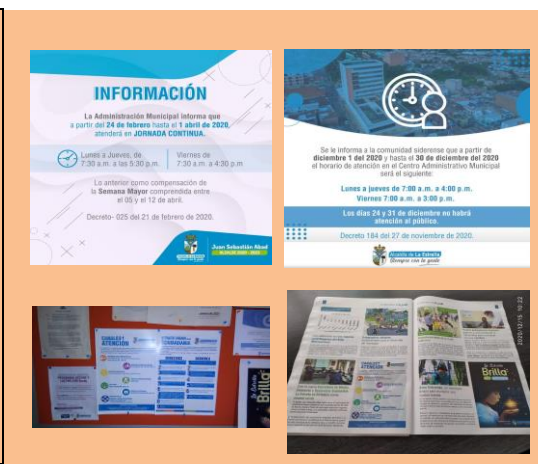
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2020
				inicial		
Identificación de Trámites	Realizar un inventario de los trámites de la Entidad	1 inventario realizado	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	Se realizó el inventario de los trámites y el plan de actividades para la racionalización de estos. Anexo 1: Consolidado de trámites.

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	Se procedió a la actualización de las siguientes hojas de vida que se encuentran publicadas en www.laestrella.gov.co : <ul style="list-style-type: none"> •Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN. •Hoja de vida certificado de estratificación económica (2) •Modificación registro(s) en la base de datos del SISBEN. •Autorización espectáculos de las artes escénicas. •Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales. •Cancelación de la matrícula de arrendadores. •Inscripción o cambio del representante legal y o revisor fiscal de la propiedad horizontal. •Matrícula de arrendadores •Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera. •Certificado de residencia. •Licencia de inhumación de cadáveres. •Traslado de cadáveres.
	Actualizar información de los trámites inscritos en el SUIT	Todos los trámites	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	Las actualizaciones realizadas durante 2020, se encuentran publicadas en www.laestrella.gov.co y www.suit.gov.co para consulta de los ciudadanos.
Racionalización de Trámites	Implementar Mejoras a los tramites con mayor demanda y costo (Reducción de pasos, costos y tiempo para el ciudadano, Tramites en l línea)	100% de mejoras realizadas	Daniela Fernández	1/02/2020	1/12/2020	Se llevó a cabo la revisión de los trámites con mayor demanda y costo, que originaron las actualizaciones que han venido reportándose. Dichos cambios se están actualizando también en la plataforma www.suit.gov.co . Anexo 2: Trámites con mayor demanda. Anexo 3: Trámites con mayor costo interno.
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	Se llevó a cabo socialización de la metodología de racionalización de trámites con los siguientes procesos: *SISBEN: jueves 5 de noviembre. *Inspección de Policía: viernes 11 de diciembre. *Secretaría de Gobierno: 18 de noviembre.
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2020
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración y publicación de los Estados Financieros y ejecución presupuestal en la página web	1 publicación	David Castro	1/02/2020	1/12/2020	Los estados financieros, así como la ejecución presupuestal se encuentran publicados en www.laestrella.gov.co . Para enero de 2021 se dará a conocer el resultado final de los mismos, correspondientes a la vigencia 2020.
	Elaboración y publicación de los informes de gestión por secretarías en la página web	1 publicación	David Castro	1/02/2020	1/12/2020	En el siguiente link, se encuentran publicados los informes de gestión de las Secretarías de Despacho de la Alcaldía de La Estrella, correspondientes a la vigencia 2020: https://www.laestrella.gov.co/alcaldia/index/informe_concejo


	Publicar informes de Rendición de Cuentas en diferentes medios y formatos para garantizar su visualización	1 Plataforma Digital 1 Aplicativo móvil 4 Infografías	Secretaría de Planeación	1/12/2020	31/12/2020	<p>El informe de rendición de cuentas se encuentra publicado en www.laestrella.gov.co, luego del evento que se llevó a cabo en diciembre de 2020 y que fue transmitido en vivo por las redes sociales de la Alcaldía, en cuyas páginas también se encuentra archivada dicha jornada para consulta de los ciudadanos.</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>El 10 de diciembre se realizó el evento de Rendición de Cuentas 2020, bajo la modalidad semi presencial, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos.</p> <p>En el auditorio se contó con la presencia del Gabinete municipal, Honorables Concejales, la Personera Municipal, representantes de los sectores religiosos, representante de la mesa de víctimas del conflicto armado, el presidente Asocomunal y algunos de las JACs, así como invitados especiales.</p> <p>De manera virtual fue transmitido desde la página oficial de la Alcaldía a través de Facebook. Para mejorar la convocatoria, durante esa misma semana fueron publicadas a través de las redes sociales oficiales piezas gráficas que reforzaban las convocatorias y generaban expectativa (estas piezas fueron pautadas).</p> <p>Dentro de la Rendición de Cuentas se crearon espacios de participación ciudadana, a través de un formato virtual publicado en la página web de la Entidad, en el cual fueron recibidas las preguntas de la comunidad. Adicionalmente se ubicó un buzón físico en el primer piso del CAME, con el fin de que la comunidad que visita el edificio también pudiera hacer sus preguntas.</p> <p>Los cuestionamientos más importantes fueron respondidos la transmisión en vivo, y el resto, se respondieron a través de la plataforma de PQRSFD. Al finalizar el evento se realizaron encuestas de satisfacción de manera presencial y virtual, con el fin de medir la efectividad del mismo.</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>La Secretaría de Planeación habilitó la plataforma Terrisoft, en la cual se pueden consultar los siguientes módulos de interés ciudadano: Plan de Desarrollo, Proyectos de inversión por Secretarías, contratación por Secretarías (inicialmente se cargaron los contratos de Planeación para la vigencia 2020). En el siguiente enlace puede verificarse la información: http://laestrella.terrisoft.co/ciudadano/iniciociudadano.aspx</p> <p>Sumado a lo anterior, la plataforma Terrisoft, contiene los proyectos de inversión formulados para el Plan de Desarrollo 2020 – 2023, en el que el ciudadano consulta el seguimiento por secretarías navegando por medio de un tablero de control.</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	<p>La Administración Municipal en cabeza de su Alcalde Juan Sebastián Abad Betancur, llevó a cabo en el último trimestre del año, algunos encuentros con grupos poblacionales para dar a conocer aspectos importantes de su gobierno, como parte de los diversos ejercicios de rendición de cuentas. Son ellos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Administradores de las unidades residenciales, en los que el primer mandatario presentó un informe de su gestión comunicando los logros y principales proyectos para desarrollar durante el año 2021. 2.Socialización del proyecto de Mejoramiento de Vivienda. A través de herramientas virtuales, se realizaron dos jornadas en las que se lograron espacios de diálogo e interacción con los habitantes de la Bermejala, Pueblo Viejo y las Inmaculadas 1 y 2. 
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>Según directrices del Departamento Nacional de Planeación, el último reporte de la ejecución física y financiera se realizará a partir de la segunda semana de enero, con el fin de conocer los avances y retrasos en la evaluación de los indicadores de producto y resultado. Con base en este seguimiento y según los avances consolidados, la plataforma Terrisoft hará la reprogramación del plan indicativo para el año 2021.</p>
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2020
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Capacitación en la norma de atención al ciudadano a los funcionarios de la Administración Municipal	1 Capacitación	Siete consultoría	01/02/2020	31/12/2020	No pudo observarse ningún avance al respecto. Las Secretarías de Planeación y General deberán establecer las respectivas acciones correctivas para dar cumplimiento a una actividad que es relevante y fundamental para la ciudadanía.

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>Al respecto, desde la Secretaría General se llevaron a cabo las siguientes acciones, cuyas evidencias reposan en dicha dependencia y fueron verificadas por Control Interno.</p> <p>1. Campaña de atención al ciudadano a través de las redes sociales oficiales del municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Video 1: Atención al usuario en la recepción https://www.facebook.com/629265973863892/videos/866190947118720 •Video 2: Navega por nuestro sitio web https://www.youtube.com/watch?v=R2UwLmte6wc •Video 3: ¿Cómo poner una PQRSFD en nuestra Administración? https://www.youtube.com/watch?v=mg6V7Mvbf4w <p>2. Se difunde a través de grupos de WhatsApp y redes sociales piezas gráficas con información de los horarios y canales de atención.</p> <p>3. Adicionalmente, en el periódico institucional se realizó una publicación de los canales de atención.</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 diciembre de 2020, la oficina de atención al ciudadano no ha sido puesta en funcionamiento; sin embargo, se encuentra en etapa final su proceso de creación, que recibirá el nombre de Centro Integral de Servicios CIS. Desde el punto de vista organizacional, se tiene estipulado la creación de un subproceso de atención al ciudadano, para lo cual se establecieron: protocolo de atención, procedimiento de atención, carta de trato digno y se presentó un proyecto de adecuación estructural que se realizará en el primer piso del Centro Administrativo Municipal CAME, para lo cual se están buscando los recursos económicos.</p> <p>Sigue como pendiente la revisión por parte del Sistema Integrado de Gestión SIG de los documentos referenciados en el párrafo anterior y que se dará en enero de 20201.</p>
Normativo y procedimental	Presentar informe de seguimiento a las PQRFDS	1 informe	David Felipe Ortiz	01/02/2020	31/12/2020	<p>La Secretaría de Control Interno en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, elabora informes de seguimiento al sistema de PQRSFD cada tres meses y son publicados en la página www.laestrella.gov.co. Así mismo, reporta los informes al representante legal, líderes de procesos y a la oficina de Control Interno Disciplinario para que, según su competencia, haga la revisión y análisis de las extemporaneidades que puedan presentarse en las respuestas a los usuarios.</p>
	Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en materia de atención PQRFDS	1 capacitación	David Felipe Ortiz	01/02/2020	31/12/2020	<p>En el mes de noviembre se realizó la segunda capacitación virtual vía Teams a los funcionarios y contratistas, con el objetivo de socializar el Decreto 120 del 16 de julio de 2016 y las modificaciones del procedimiento conforme a este.</p> <p>La evidencia de lo anterior puede consultarse en el link: https://web.microsoftstream.com/video/c1cb1bff-1aa4-47d3-a9c1-a2c35cad0ea7</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>Las encuestas de satisfacción de la percepción del ciudadano se realizaron hasta el mes de agosto de 2020, las cuales pueden ser evidenciadas en el siguiente link:</p> <p>https://municipiolaestrella-my.sharepoint.com/personal/monica_escobar_laestrella_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmonica%5Fescobar%5Flaestrella%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FSISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTI%C3%93N%2F4%2E%20%20EVALUACI%C3%93N%2F19%2E%20%20Evaluaci%C3%B3n%2C%20Control%20y%20Mejora%2F3%2E%20%20Registros%2FEncuestas%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20Servicio%2F2020&originalPath=aHR0cHM6Ly9tdW5pY2lwaW9sYWVzdHJlbGxhLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnVnbmFSL21vbmljYV9lc2NvYmFyX2xhZXN0cmVsbGFfZ292X2NvL0V0alhNTlI0bGNSR3NlajJ0LVQ4NXpVQIB5RzhmRU4VFZ6bjRtTzdhbEhJcWc_cnrpbWU9bTJrRkwtXcyRWc</p> <p>Se sugiere desde el procedimiento de atención al ciudadano en conjunto con el sistema integrado de gestión, establecer acciones correctivas que permitan asegurar que las encuestas se realicen en períodos de tiempo que abarquen ambos semestres, para poder medir con más claridad los avances obtenidos. Lo anterior tiene asidero en tanto desde agosto no se realizan encuestas y es importante conocer las opiniones de los usuarios en los últimos 4 meses del año.</p>
	Actualización permanente de la caracterización a los grupos de interés	Fichas de caracterización actualizadas	Siete consultoría	01/02/2020	Permanente	<p>Para el último trimes de 2020, no se reportan avances al respecto.</p> <p>Es importante apuntar que cada dependencia de la Administración ha venido caracterizando sus grupos de valor, con el fin de establecer estrategias de atención que garanticen calidad en el servicio que se preste a los usuarios.</p> <p>Desde la Secretaría de Control Interno se ha insistido para que el proceso de caracterización, si bien es puede haber diferencia entre oficinas, se unifique y se establezca un sistema de información entre todos que pueda cruzar las diversas bases de datos y de esta forma, la planeación de los programas y proyectos pueda ser más efectiva.</p> <p>Se sugiere que desde la coordinación del Sistema Integrado de Gestión SIG, se den las directrices para adelantar un proceso de caracterización más relevante.</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 DICIEMBRE 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 Administración está actualizado y puede consultarse en: 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	<p>La información relacionada con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se encuentra publicada en www.laestrella.gov.co/alcaldia/transparencia para consulta de los ciudadanos.</p> <p>Así mismo, desde la Secretaría de Control Interno se realiza seguimiento con el reporte al líder del proceso que es el Secretario General, de los datos que presentan desactualización o que no cumplen con las calidades que exige la norma vigente.</p>
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	<p>Como parte del ejercicio de rendición de cuentas permanente a la comunidad, la Administración dio a conocer la ejecución de varios de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo "Siempre con la gente 2020-2023", a través de la entrega del periódico institucional "El Informativo de la gente", accediendo con ello a las zonas más alejadas y grupos poblacionales que no cuentan con servicio de internet.</p> <p>Se distribuyeron 15.000 ejemplares impresos en el Municipio, para entregar a la comunidad.</p> 
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	<p>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.</p> <p>Se sugiere a la Secretaría General que reitere a los líderes de procesos la responsabilidad que poseen en el cumplimiento de esta normatividad y que depende de cada uno que los datos publicados estén actualizados para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.</p>
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO DICIEMBRE 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>Dentro de las estrategias de socialización de los valores institucionales que hacen parte del Código de Integridad, se generó a través de la virtualidad un espacio denominado "Sentémonos con el Alcalde", con el fin de interactuar con el primer mandatario no solo para conocer las ejecuciones de los proyectos, sino para que los funcionarios y contratistas sean escuchados para establecer medidas correctivas que ayuden a mejorar el servicio interno e incentivar el fortalecimiento del clima organizacional.</p> <p>Sumado a lo anterior, se exalta el buen servicio prestado por los empleados, a través del correo institucional publicando las felicitaciones que los ciudadanos dejan en los medios dispuestos para ello.</p> <p>Se realizó encuesta virtual a los empleados para medir el conocimiento sobre el código de integridad con la respectiva publicación de resultados. Así mismo, la entrega del nuevo carné institucional, estuvo acompañada de un plegable en el que se recordaron los 5 valores que hacen parte del código de integridad. A lo que se añadió el mensaje de Navidad del Alcalde en el que hizo énfasis en los valores de un servidor público.</p> <p>Se publican los fondos de pantalla de manera permanente con la socialización de los valores.</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 desde el mes de octubre el inicio de un curso sobre Servicio al Cliente con una duración de 20 horas, para los Técnicos Operativos 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>

