

ALCALDIA MUNICIPAL LA ESTRELLA - LEY 1474 DE 2011

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

INFORME CUATRIMESTRAL OCTUBRE 2017

Periodo Evaluado: Junio – octubre de 2017

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

Fecha de Elaboración: 30 de octubre 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, la Administración Municipal no ha actualizado el Código de Ética, por tal motivo se oficiará al Comité Coordinador de Control Interno para que establezcan las directrices de cumplimiento al respecto.

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 junio y octubre de 2017:

BENEFICIO	JULIO 2017	AGOSTO 2017	SEPTIEMBRE 2017	OCTUBRE 2017
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) primaria	\$ 584,005	\$ 584,005	\$ 584,005	\$ 584,005
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) bachillerato	\$ 1.480.018	\$ 1.480.018	\$ 1.480.018	\$ 1.480.018

Aportes convencionales Becas Segunda lengua (hijos trabajadores oficiales)	\$ 1.621.000	\$ 562.500	\$ 789.400	\$ 910.400
Aportes convencionales Becas Universitarias (hijos - cónyuge trabajadores oficiales)	\$ 35.182.231	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Aportes convencionales Becas Universitarias (trabajadores oficiales)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Aporte convencional anteojos trabajadores oficiales	\$ 0	\$ 550.000	\$ 0	\$ 1.106.000
Aporte convencional medicamentos NO POS Trabajadores oficiales	\$ 1.034.087	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Primas de antigüedad para trabajadores oficiales	\$ 3.497.050	\$ 2.098.229	\$ 0	\$ 0
Otros aportes al sindicato más el auxilio de muerte	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Aporte económico a la organización sindical para su fortalecimiento.		\$3.688.585		
Apoyo económico para cambio de montura de lentes al señor Gabriel Jaime Echeverri.	\$220.000			
Apoyo económico para cambio de montura de lentes al	\$221.315			

señor Robert Calle Hincapié.				
Apoyo económico para cambio de montura de lentes a la señora Lía Marcela Cuartas.		\$221.315		
Apoyo económico para cambio de montura de lentes a la señora Mónica Colorado Mejía.			\$220.315	
Participación del Alcalde en la XXIII conferencia interamericana de alcaldes y autoridades locales “implementando los objetivos de desarrollo sostenible: el rol de las ciudades y las regiones”.	\$1.022.350			
Pago del 50% de la matrícula de especialización a la señora Constanza Flórez	\$2.332.150			
Pago del 50% de la matrícula de especialización al señor Marcos Valencia	\$2.213.500			

- **Salud Ocupacional:**

- Capacitación para manipuladoras de alimentos en manejo de herramientas.
- Capacitación para empleados oficiales en elementos de protección personal (EPP).
- Seguimiento a los accidentes de trabajo presentados.
- Capacitación en higiene postural para personal administrativo.

- Orientación y acompañamiento personalizado en las re-consultas por patologías derivadas de los accidentes de trabajo.
 - Comunicación constante con la ARL para adelantar campañas en pro del beneficio de los empleados, contratistas y trabajadores oficiales.
 - Análisis, evaluación y control de los riesgos que se presentan en las áreas de trabajo para evitar que se materialicen.
- **Clima organizacional:**
 - Se realizó curso de ortografía y redacción para los funcionarios del municipio.
 - Se llevó a cabo jornada de formación para fortalecer el clima laboral y mejorar las pausas activas.
 - Se desarrolló la Eco-Semana conjuntamente con la Secretaría General, para sensibilizar en torno a la conservación del medio ambiente.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

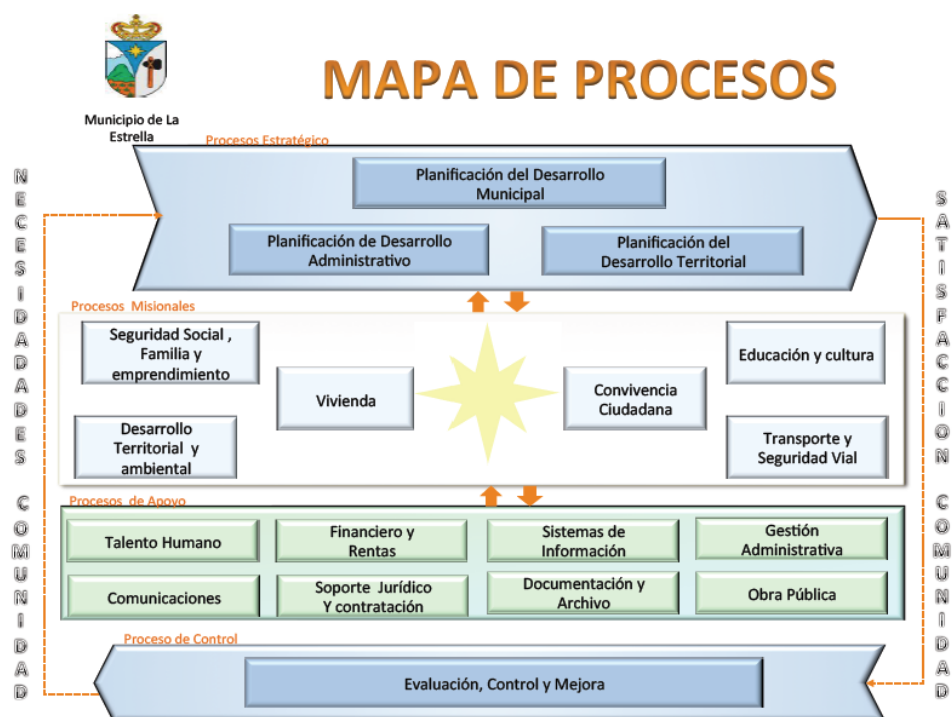
Mediante Acuerdo 006 de 2016, se aprobó el nuevo Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, que contiene todos los planes, programas y proyectos que serán el norte del Gobierno entre 2016 y 2019. El documento se encuentra publicado en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016%20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

Así mismo, se encuentra publicado en la página web del Municipio, el documento que contiene la descripción de todos los proyectos que se presentan al Banco interno de la Alcaldía y que da cuenta de las actividades programadas como parte del plan operativo anual de inversiones. Puede consultarse en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Proyectos-de-Inversi%C3%B3n.aspx>

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 interno: Se realizan a los usuarios que visitan la Administración Municipal:

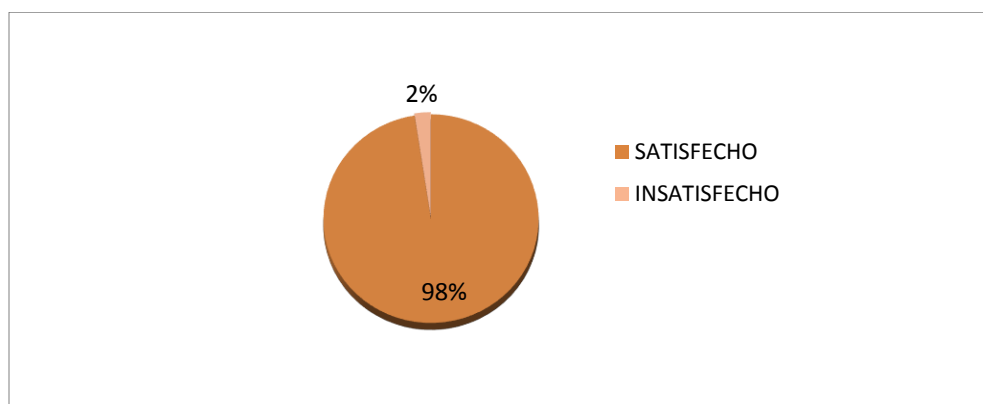
Entre junio y octubre de 2017 se han realizado 450 encuestas de satisfacción del servicio personalizadas y telefónicas, así:

DEPENDENCIA	N. ENCUESTADOS
Secretaría de La Mujer	50
Discapacidad	50
Inspección de Policía La Tablaza	50
Transporte Escolar	50
Biblioteca Cabecera	50
Biblioteca Pueblo Viejo	50
Biblioteca La Tablaza	50

Comisaría La Tablaza	50
UAI	50
TOTAL	450

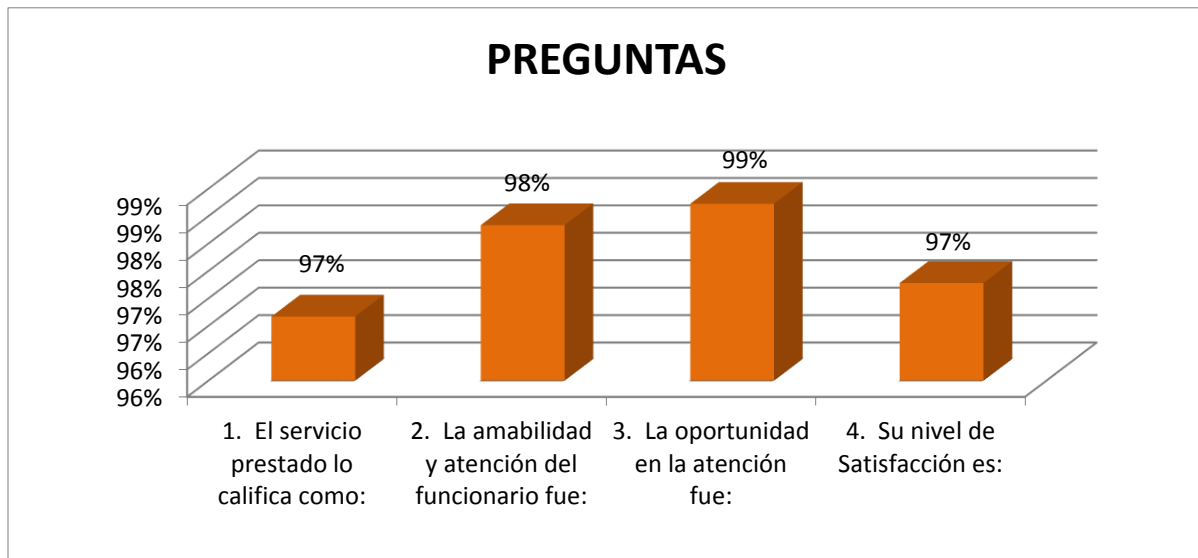
A continuación, se presenta el gráfico con los resultados obtenidos en cada uno de los espacios evaluados:

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



Su nivel de satisfacción en general es del 98%. Los aspectos más relevantes es la oportunidad en la atención con un 99%, el nivel de satisfacción con un 97% y la amabilidad y atención del funcionario con un 98%. El aspecto más bajo es el servicio prestado con un 97%.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1. El servicio prestado lo califica como:	3,87	97%
2. La amabilidad y atención del funcionario fue:	3,93	98%
3. La oportunidad en la atención fue:	3,95	99%
4. Su nivel de Satisfacción es:	3,89	97%
TOTAL	3,9	98%



De las nueve dependencias evaluadas, todas cumplen con la meta que es superior al 80%. Además, es recomendable capacitar a los funcionarios que atienden público en el tema de servicio al cliente.

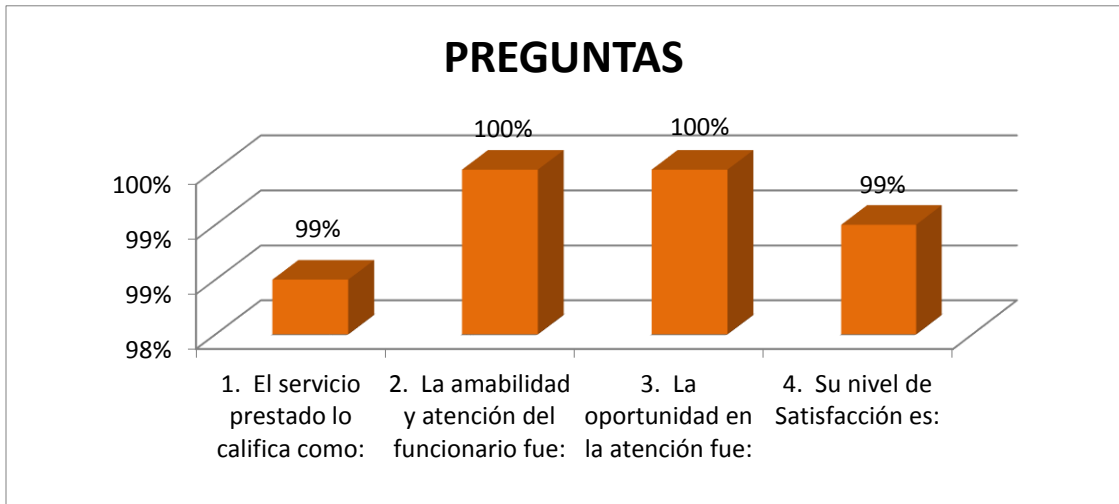
A continuación, se presenta un análisis de los resultados obtenidos en cada de los espacios evaluados:

Secretaría de la Mujer

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

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.

El servicio prestado lo calificaron con un 99%, la oportunidad en la atención con un 100%, su nivel de satisfacción con un 99% y la amabilidad y la atención con un 100%.

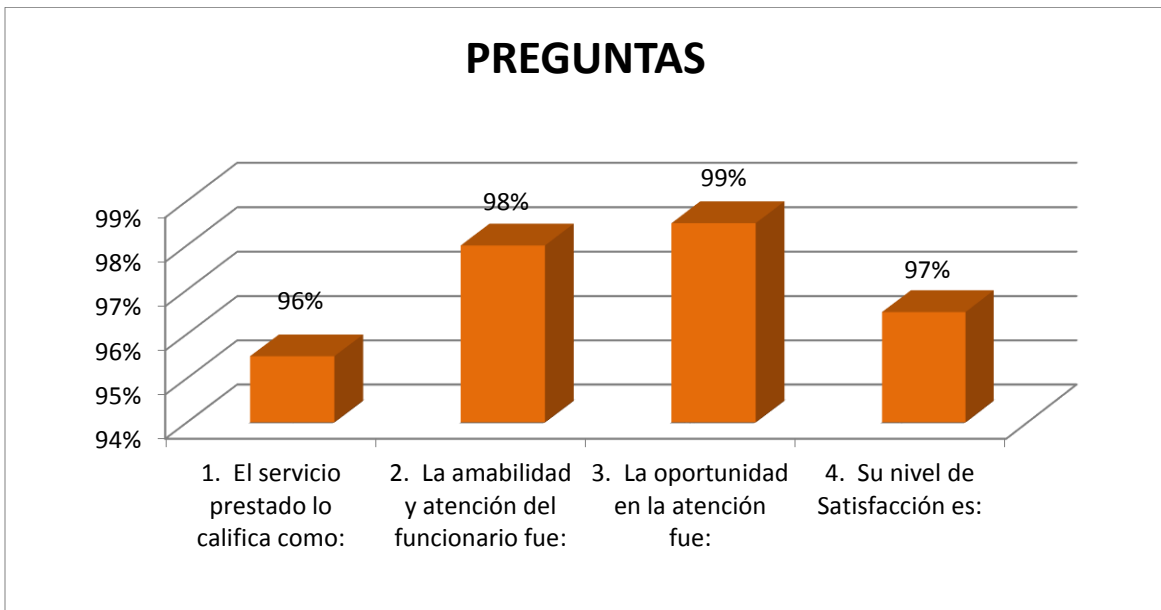


Discapacidad

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

El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 6% se encuentra insatisfecho.

La oportunidad en la atención con un 99%, la amabilidad y la atención con un 98%, su nivel de satisfacción con un 97% y el servicio prestado lo calificaron con un 96%.

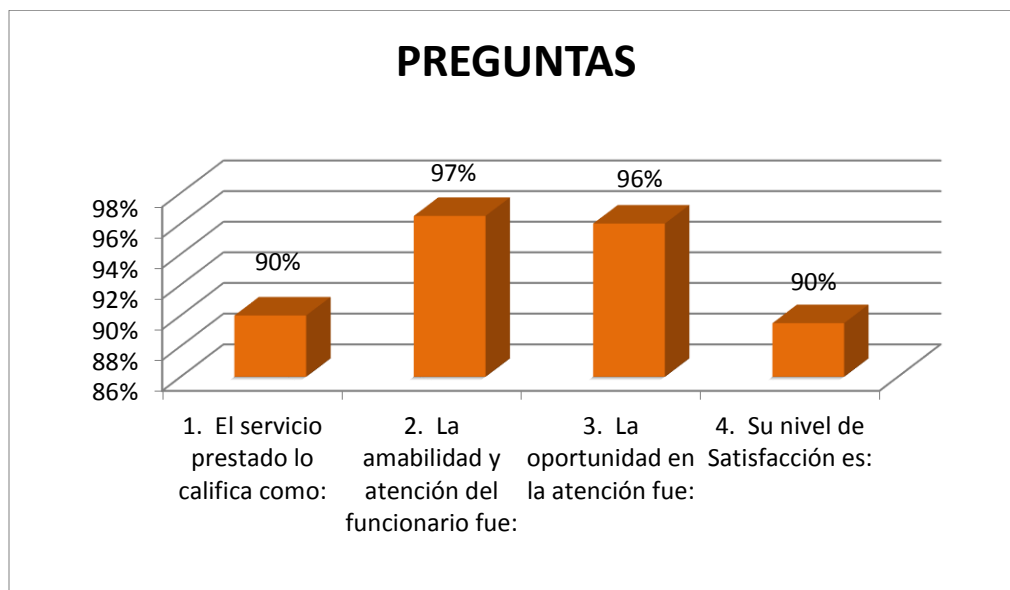


Inspección Policía Tablaza

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

El 88% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 12% se encuentra insatisfecho.

La amabilidad y la atención con un 97%, la oportunidad en la atención con un 96%, el servicio prestado lo calificaron con un 90% y su nivel de satisfacción con un 90%.

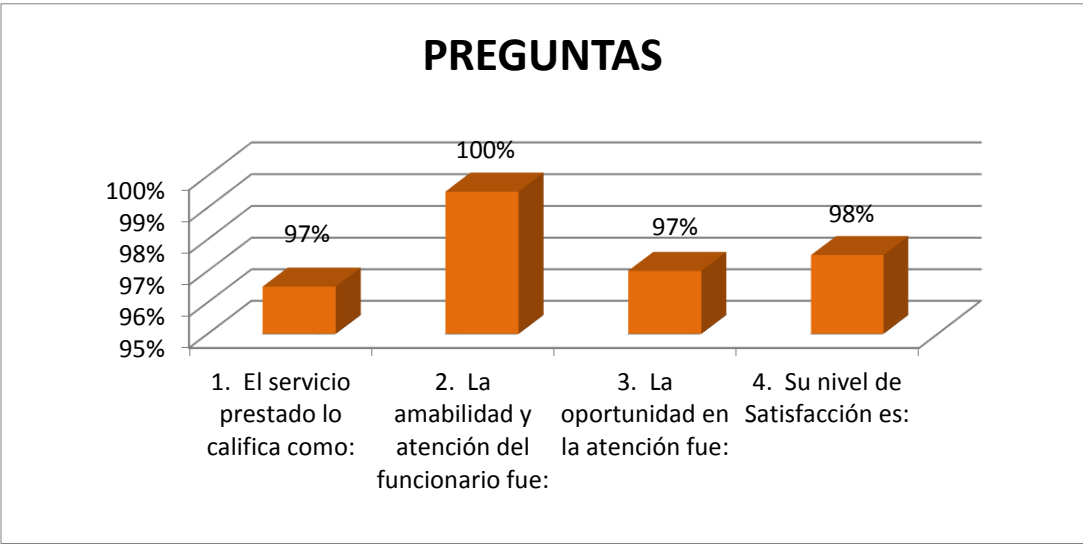


Transporte Escolar

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

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

La amabilidad y la atención con un 100%, su nivel de satisfacción con un 98%, la oportunidad en la atención con un 97% y el servicio prestado lo calificaron con un 97%.

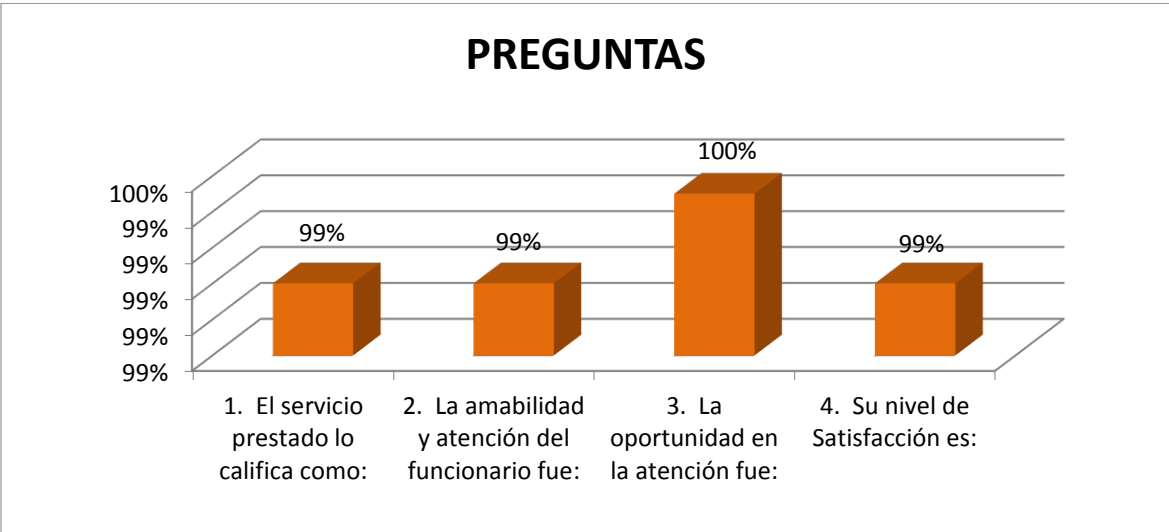


Biblioteca Cabecera

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

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.

La oportunidad en la atención con un 100%, su nivel de satisfacción con un 99%, el servicio prestado lo calificaron con un 99% y la amabilidad y la atención con un 99%.

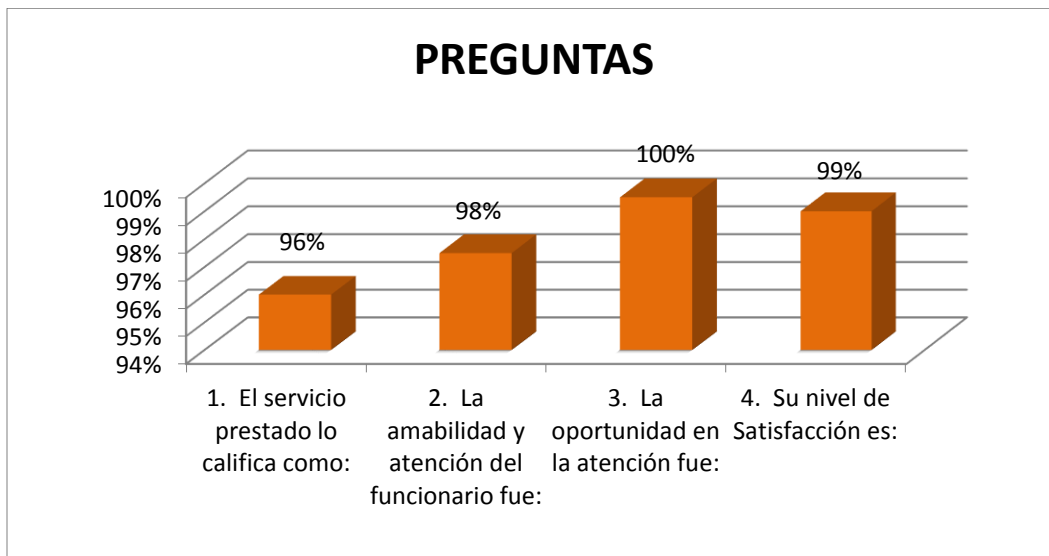


Biblioteca Pueblo Viejo

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

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.

La oportunidad en la atención con un 100%, su nivel de satisfacción con un 99%, el servicio prestado lo calificaron con un 96% y la amabilidad y la atención con un 98%.

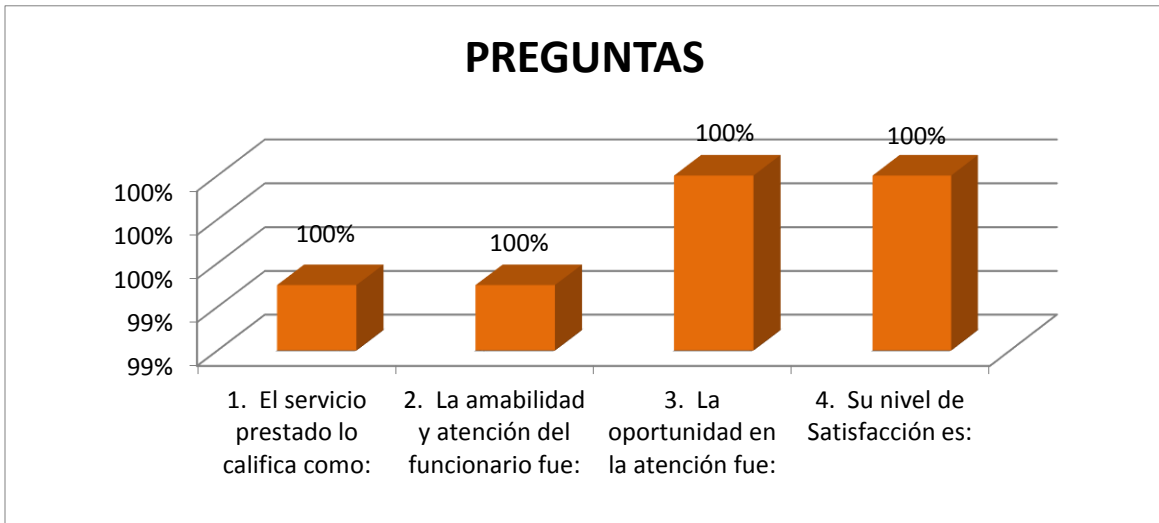


Biblioteca La Tablaza

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

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.

La oportunidad en la atención con un 100%, su nivel de satisfacción con un 100%, el servicio prestado lo calificaron con un 100% y la amabilidad y la atención con un 100%.

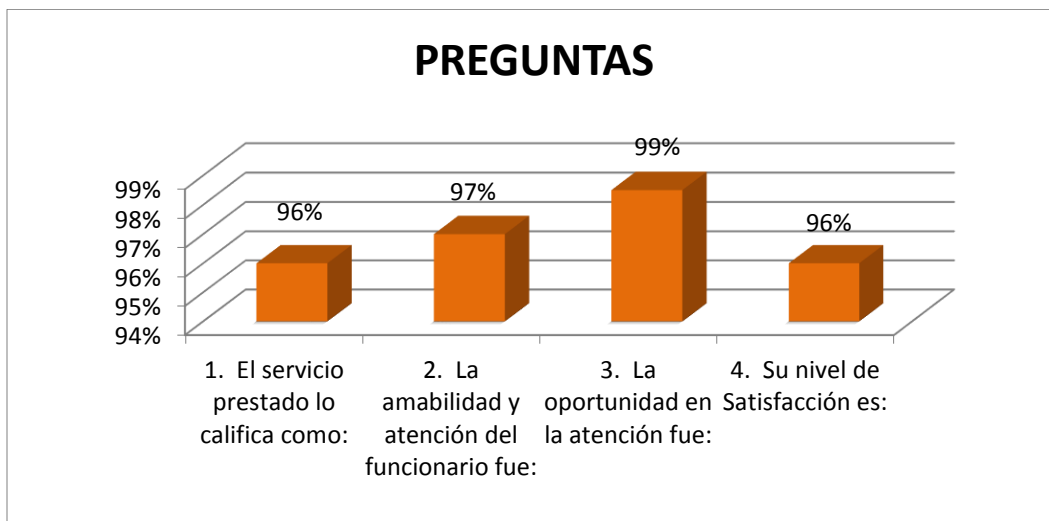


Comisaría La Tablaza

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

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

La oportunidad en la atención con un 99%, su nivel de satisfacción con un 96%, el servicio prestado lo calificaron con un 96% y la amabilidad y la atención con un 97%.

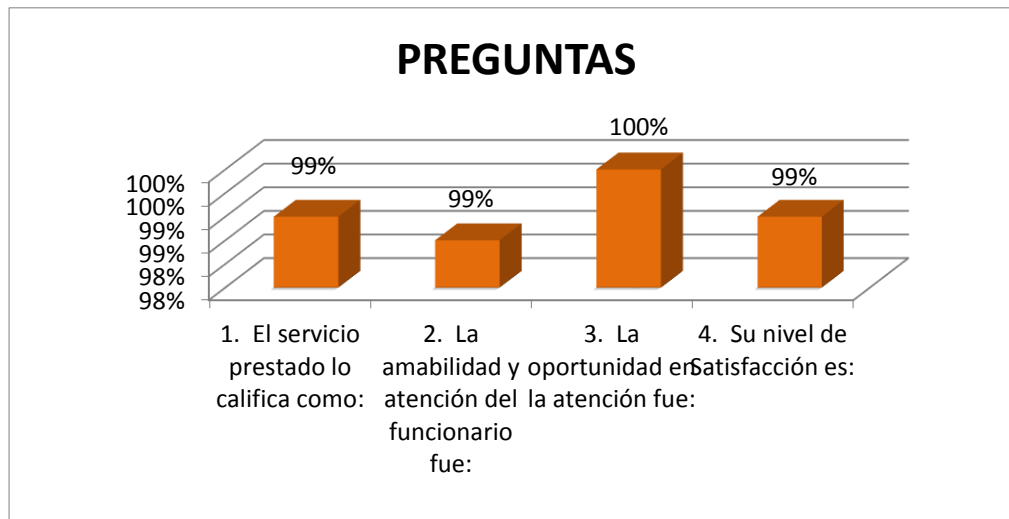


UAI

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

El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.

La oportunidad en la atención con un 100%, su nivel de satisfacción con un 99%, el servicio prestado lo calificaron con un 99% y la amabilidad y la atención con un 99%.



Satisfacción del impacto generado por el gobierno municipal, a través de las encuestas en el programa Alcaldía en mi Barrio:

COMPARATIVO DE SECTORES

Entre junio y octubre se han realizado tres jornadas del programa Alcaldía en mi Barrio, que es la actividad donde se consulta la percepción que la ciudadanía posee del gobierno en general. Para este período, se llevaron a cabo encuestas en los sectores de Montañita, Alto de la Cruz y La Francia que, si bien son tres barrios distintos, la cercanía entre uno y otro hizo que se tabularan juntos, por ello, en la tabla a continuación solo se percibe un dato por cada ítem evaluado.

PREGUNTAS	Montañita, Alto de la Cruz y La Francia
	Resultado
EDUCACIÓN	85,2%
SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA	87,2%
VÍAS	65,3%
TRÁNSITO Y TRANSPORTE	71,7%
DEPORTE Y RECREACIÓN	86,0%
SEGURIDAD	61,9%
SERVICIOS PÚBLICOS	86,6%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	73,4%
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	84,5%
GESTIÓN DEL ALCALDE	86,0%
TOTAL	78,8%

El total del porcentaje de calidad percibida en las comunidades de Montañita, La Francia y Alto de la Cruz es del 78,8%. Los aspectos evaluados con mayor calidad fueron servicios públicos (86%), la gestión del Alcalde (86%), seguridad social y familia (87,2), recreación y deporte (86%), educación y cultura (85,2).

Los ítems evaluados con menor calidad fueron seguridad (61,9%), vías (65,3%) y tránsito y transporte (71,7%).

En general, se puede concluir que el 63% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la gestión actual y un 37% aún permanece insatisfecho.

La percepción que los habitantes del sector tienen de la gestión del Alcalde como líder del gobierno es satisfactoria con 86% de favorabilidad.

Con respecto a las iniciativas de emprendimiento de los usuarios encuestados, el 16% se encuentran interesados en iniciar un negocio productivo, en las áreas de proveedores de servicios, producción o venta.

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

- **Vías:** Se requiere la adecuación de las vías del sector que facilite el tránsito de peatones y vehículos.
- **Tránsito y transporte:** Se necesita un análisis de la Secretaría de Tránsito sobre la viabilidad de realizar un estudio de rutas y movilidad, que permita aumentarlas o hacer más fluidas las que ya existen en términos de frecuencia.
- **Seguridad:** Se necesita la presencia de policías en el sector, para brindar mayor seguridad a los siderenses.

Satisfacción del usuario que interpone una PQRSF:

Los resultados de este ítem se presentan entre enero y septiembre de 2017, así:

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y septiembre de 2017 (con corte al 30 del último mes). En este documento se describen el número de PQRSF allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, la razón de la queja, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas ya han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente.

La Administración Municipal de La Estrella, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSF, son ellos: 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 Escríbale 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.

De las 1079 PQRSF que han llegado al Municipio, 441 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 364 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 6 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 160 corresponden a la Secretarías de Planeación, conservando el segundo lugar que ya tenía desde el informe de junio. Entre las solicitudes que más se destacan de esta oficina se encuentran: 72 relacionadas con las licencias de construcción y urbanismo y 18 más que tienen que ver con el paisajismo del Municipio.

Por su parte, 152 obtuvo la Secretaría de Gobierno, de las cuales 96 están asociadas a las afectaciones que son causadas a los usuarios por cuenta de terceros y que normalmente se atienden desde las inspecciones, así como 18 para casos relacionados con el espacio público.

Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Hacienda con 101, de las cuales, 86 son peticiones para que tienen que ver con fichas catastrales y 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 207 PQRSFD, 35 quejas sobre la calidad del servicio prestado desde todos los ámbitos en general y 34 más para visitas de sanidad. A lo que es necesario sumar los ítems sobre Obras Públicas y cuyos quejas o peticiones van orientadas hacia las vías del Municipio con 63 de ellas.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Las Secretarías de Tránsito, Planeación, Gobierno y Hacienda, siguen siendo las dependencias con mayor número de PQRSFD, notándose una diferencia muy amplia entre la primera que es Tránsito con 441 solicitudes y Planeación con 160. En este caso, se ha hablado en varias ocasiones con el Secretario de Despacho de Tránsito, dado que las quejas tienen que ver con las foto detecciones que es un proceso directamente orientado por la empresa Emtrasur, que es de economía mixta y donde el Municipio tiene un capital, por lo cual, ya se están tomando las medidas correctivas del caso para que los usuarios interpongan sus PQRSFD directamente en esa entidad; sin embargo, para los ciudadanos no es fácil comprender que esta es una acción que no depende de la Alcaldía y por eso, siguen recurriendo a la Administración.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue enero con 145. En segundo lugar, agosto 142 y septiembre aparece en último puesto con 92.
- El tipo más común es la Petición con 906, seguidamente las Quejas con 153, las solicitudes con 14, felicitaciones con 4, un (1) reclamo y una (1) sugerencia.

- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 364.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 947.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSFD, 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.

Frente a las respuestas efectivas, de las 1079 PQRSF pudo evidenciarse que 985 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 947 fueron por escrito (96.3% de efectividad) y 36 (3.7%) por correo electrónico; las demás, aún no se les ha cumplido el tiempo o los líderes no han dado a conocer en la Secretaría General dichas respuestas, y hasta tanto no lo hagan, no se les descarga de la tabla de verificación.

En tal sentido, se insta de manera permanente a todas las dependencias para que reporten a tiempo los oficios remitidos a los ciudadanos con las respuestas a las PQRSF. Cabe resaltar, que mensualmente la Secretaría General informa a los Secretarios de Despacho el comportamiento de las PQRSF y fechas de vencimiento de las respuestas para que siempre estén atentos a cumplir con los tiempos requeridos.

Estos mismos datos se envían con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. A continuación, se presentan los gráficos con los resultados.

PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	145	13,4%
Febrero	108	10,0%
Marzo	135	12,5%
Abril	107	9,9%
Mayo	129	12,0%
Junio	97	9,0%
Julio	124	11,5%
Agosto	142	13,2%
Septiembre	92	8,5%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
TOTAL	1079	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	906	84,0%
Queja	153	14,2%
Reclamo	1	0,1%
Sugerencia	1	0,1%
Felicitación	4	0,4%
Solicitudes	14	1,3%
TOTAL	1079	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	22	2,0%
General	0	0,0%
Gobierno	152	14,1%
Hacienda	101	9,4%
INDERE	6	0,6%
Jurídica	1	0,1%
Obras Públicas	83	7,7%
Planeación	160	14,8%
Seguridad Social y Familia	80	7,4%
Servicios Administrativos	31	2,9%
Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,1%
Tránsito y Transporte	441	40,9%
Concejo Municipal	1	0,1%
TOTAL	1079	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	8	1%
Acceso a vías públicas	1	0%
Afectación de usuario por un tercero	96	9%
Calidad del servicio	35	3%
Certificaciones y trámites	3	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	18	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	27	3%
Gestión del Alcalde	0	0%

Implementos deportivos en la comunidad	3	0%
Impuesto de Industria y Comercio	29	3%
Impuesto predial	30	3%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	1	0%
Licencias de construcción o urbanismo	72	7%
Mejoramiento de vivienda	6	1%
Paisajismo	18	2%
Plataforma RUNT	6	1%
Plataforma SIMIT	364	34%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	2	0%
Protección al medio ambiente	1	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	5	0%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	9	1%
Servicio de alumbrado público	1	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	1	0%
Solicitud de citas	2	0%
Solicitud de Información	207	19%
Subsidios y servicios a la comunidad	19	2%
Suministro de agua en los demás sectores	0	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	0	0%
Transporte público	3	0%
Vías públicas	63	6%
Visitas de sanidad	34	3%
Zoonosis	15	1%
TOTAL	1079	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	947	96,3%
Correo Electrónico	36	3,7%
Personal	0	0,0%
TOTAL	983	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	94	8,7%
Cerrada	985	91,3%
TOTAL	1079	100,0%

ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	27%
General	0%
Control Interno	0%
Gobierno	24%
Hacienda	29%
INDERE	33%
Jurídica	0%
Obras Públicas	45%
Planeación	43%
Seguridad Social y Familia	31%
Servicios Administrativos	23%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	14200%
TOTAL	145

Los porcentajes descritos en la tabla anterior, hacen referencia al nivel de incumplimiento en el reporte de las respuestas a los usuarios que interpusieron una PQRSFD; por tal razón, este reporte se envía a la oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda según su responsabilidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,944444444
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	97%

Para conocer el nivel de satisfacción, se les pregunta a los usuarios si ya les dieron las respuestas a sus solicitudes, si fueron 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 junio y octubre de 2017:**
 - Posesión como profesional en psicología de Claudia Patricia Castaño Ángel, el 9 de agosto de 2017 hasta el 3 de noviembre del 2017, en calidad de provisionalidad.
 - El 10 de octubre del 2017 tomo posesión la señora María Alejandra Montoya Ortiz, como profesional en Control Interno Disciplinario.

- **Manual de funciones:**

El manual de funciones no presentó cambios en el período evaluado.

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>

A continuación, se presentan los resultados de seguimiento a los indicadores con corte al 30 de junio de 2017, así:

Ejecución por dimensiones:

Plan de Desarrollo 2016-2019 La Estrella Seguimos Avanzando	% Ejecución DNP	% Ejecución Ponderada
1. DIMENSIÓN SOCIAL	52,5%	38,7%
2. DIMENSIÓN ECONÓMICA	48,0%	40,7%
3. DIMENSIÓN AMBIENTAL	65,1%	42,8%
4. DIMENSIÓN INSTITUCIONAL	69,1%	59,1%
Cumplimiento Plan de Desarrollo	58,7%	41,6%

Ejecución por Líneas Estratégicas:

	Plan de Desarrollo 2016-2019 La Estrella Seguimos Avanzando	% Ejecución DNP
1,1	CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	56%
1,2	COBERTURA EDUCATIVA PARA LOS SIDERENSES	70%
1,3	SALUD	63%
1,4	VIVIENDA	84%
1,5	GRUPOS VULNERABLES	33%
1,6	DEPORTE EN LA ESTRELLA	23%
1,7	SOCIEDAD Y CULTURA	36%
1,8	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	52%
2,1	EMPRENDIMIENTO, ECONOMÍA, EMPLEO.	51%
2,2	COMPETITIVIDAD	65%
2,3	TURISMO	53%
2,4	AGRICULTURA	10%
2,5	TRANSPORTE / PLAN DE MOVILIDAD DE LA ESTRELLA	64%
3,1	MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES / RECUPERACIÓN Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL.	58%
3,2	GESTION DEL RIESGO: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES	80%
4,1	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	68%
4,2	MUNICIPIO PARTICIPATIVO	65%
4,3	ADMINISTRACIÓN CON RESPONSABILIDAD Y CALIDAD	60%
4,4	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA PARA EL CONTROL DEL TERRITORIO	82%
4,5	INFRAESTRUCTURA: SERVICIOS PÚBLICOS Y RED VIAL	61%
4,6	JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	68%

Ejecución por programas:

Código PD	Plan de Desarrollo 2016-2019 La Estrella Seguimos Avanzando	% Ejecución
TOTAL PLAN DE DESARROLLO 2016-2019 "SEGUIMOS AVANZANDO"		
1	DIMENSIÓN SOCIAL	
1,1	CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
1.1.1	Estímulos, incentivos y Fomento de la investigación, innovación y renovación pedagógica en las instituciones educativas oficiales	20,0%
1.1.2	Calidad educativa con pertinencia y competencia mejor educación para todos	37,5%
1.1.3	Educación para la vida y el posconflicto	75,0%
1.1.4	Fortalecimiento del programa de nutrición escolar y mejoramiento de restaurantes en La Estrella cero desnutrición escolar	100,0%
1.1.5	Dotación y modernización tecnológica en salas de cómputo y laboratorios en los planteles educativos tecnología para la inclusión digital y el desarrollo	50,0%
1.1.6	Dotación y modernización de aulas e instituciones educativas	0,0%
1.1.7	Reducir el nivel de analfabetismo en La Estrella todos leemos	100,0%
1.1.8	Actividades extracurriculares deportivas, culturales, artísticas, cívicas y lúdicas para la construcción de una educación integral	25,0%
1.1.9	Programas de Complementación Educativa Integral y Escuela de padres	75,0%
1.1.10	Implementación del plan estratégico educativo PEM.	83,0%
1.1.11	Infraestructura educativa para la calidad	50,0%
1.1.12	Formación y generación de competencias educativas y pedagógicas para nuestros maestros	75,0%
1.1.13	Dotación y fortalecimiento de los servicios bibliotecarios para el fomento de la lectura, la accesibilidad ciudadana a la información, el conocimiento, la cultura y la lúdica.	75,0%
1,2	COBERTURA EDUCATIVA PARA LOS SIDERENSES	
1.2.1	Infraestructura para el mejoramiento de ambientes de aprendizaje	50,0%
1.2.2	Educación con cobertura para el progreso de los Siderenses	50,0%
1.2.3	Estrategias de retención escolar	66,7%
1.2.4	Fortalecimiento de la educación superior	96,0%
1.2.5	Cátedra municipal amor por la estrella cátedra de paz	75,0%
1.2.6	Pacto Público privado para la educación superior terciaria para el desarrollo del ser humano	100,0%

1,3	SALUD	
1.3.1	Calidad en la salud municipal	97,0%
1.3.2	Cobertura y acceso al sistema de salud municipal	50,0%
1.3.3	Disminución de la desnutrición y el hambre	100,0%
1.3.4	Entornos saludables (EES)	50,0%
1.3.5	Promoción de la salud mental y convivencia	50,0%
1.3.6	Salud sexual y reproductiva	50,0%
1.3.7	Fortalecimiento de la autoridad sanitaria	50,0%
1.3.8	Seguridad alimentaria y nutricional	97,9%
1.3.9	Control al consumo de sustancias psicoactivas	50,0%
1.3.10	Mejoramiento en infraestructura de la red hospitalaria	100,0%
1.3.11	Implementación del plan decenal de salud	46,0%
1.3.12	Implementación del plan territorial de salud	35,0%
1,4	VIVIENDA	
1.4.1	Desarrollo de un hábitat con calidad en la población	20,0%
1.4.2	Calidad de Hogar	100,0%
1.4.3	Gestión y subsidios para la construcción de vivienda de interés social urbano y rural	88,0%
1.4.4	Gestión y subsidios para la reubicación de viviendas en zonas de alto riesgo no mitigable.	NP
1.4.5	Gestión y subsidios para el mejoramiento de vivienda de interés social, urbana y rural	100,0%
1.4.6	Implementación de un banco de tierras municipal	NP
1.4.7	Legalización y reconocimiento de vivienda para los Siderenses	100,0%
1.4.8	Acoger la política de vivienda de la línea de gestión territorial del fondo nacional del ahorro	100,0%
1,5	GRUPOS VULNERABLES	
1.5.1	Implementación política pública del adulto mayor Los mayores Siderenses nuestros referentes de vida	NP
1.5.2	Implementación de la política pública de infancia y adolescencia	50,0%
1.5.3	Atención integral a víctimas	49,8%
1.5.4	Implementación de la política pública de atención integral a las personas con capacidades diferentes	50,0%
1.5.5	Implementación de la política pública de género Mujer y equidad una prioridad	0,0%
1.5.6	Niños, adolescentes y jóvenes nuestro mayor activo	50,0%
1.5.7	La Estrella diversa	0,0%

1.5.8	Atención integral a madres y padres cabezas de hogar	50,0%
1.5.9	Acompañamiento programa red unidos	50,0%
1.5.10	Fortalecimiento de la institucionalidad para responder equitativamente el goce efectivo de derechos de víctimas	25,0%
1.5.11	Implementación de los objetivos Desarrollo sostenible	0,0%
1.5.12	Atención integral a la familia	50,0%
1.5.13	Construcción mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura social municipal	25,0%
1,6	DEPORTE EN LA ESTRELLA	
1.6.1	Implementación del Plan Decenal del Deporte y la Recreación	100,0%
1.6.2	Mejores espacios deportivos y recreativos a través de la construcción, mantenimiento y reforma de los escenarios	66,7%
1.6.3	Fortalecimiento para la práctica del deporte y la recreación	0,0%
1.6.4	Ejercitarse vale la pena por tu Bien- Estar	0,0%
1.6.5	Creación de las escuelas del deporte	0,0%
1.6.6	Puesta en marcha programa del deportista destacado	0,0%
1.6.7	Dotación de implementos	0,0%
1,7	SOCIEDAD Y CULTURA	
1.7.1	Restaurar proteger y promover la diversidad y el patrimonio cultural: arqueológico, material, inmaterial y natural del municipio.	0,0%
1.7.2	fomentar y apoyar el acceso a bienes y servicios culturales.	100,0%
1.7.3	apoyar la investigación, innovación, creación y emprendimiento cultural	0,0%
1.7.4	Fortalecer la institucionalidad cultural y a la participación ciudadana	0,0%
1.7.5	Fomento de eventos culturales y manifestaciones culturales	90,0%
1.7.6	Dotación de infraestructura cultural	NP
1.7.7	Mejoramiento y construcción de escenarios culturales y recreativos	NP
1.7.8	Apoyo a los grupos organizados de cultura	0,0%
1,8	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	
1.8.1	Construcción de soluciones alternas de tratamiento de aguas residuales en sector rural	50,0%
1.8.2	Formulación y ejecución del plan maestro de saneamiento y agua potable	30,0%
1.8.3	Programa de Saneamiento Básico integral Mejoramiento de acueductos Y alcantarillados	64,0%
2	DIMENSIÓN ECONÓMICA	
2,1	EMPREDIMIENTO, ECONOMÍA, EMPLEO.	
2.1.1	Formación para el empleo y la empresa	19,2%

2.1.2	Fomento al emprendimiento y fortalecimiento del Banco Siderense del Desarrollo	30,0%
2.1.3	Fomento a la asociatividad productiva y generación de micro cadenas productivas	0,0%
2.1.4	Promoción de vocaciones productivas y capacitación para el empleo	100,0%
2.1.5	Fortalecimiento de la agencia pública de empleo	67,6%
2.1.6	Fomento y apoyo a las apropiaciones tecnológicas en procesos empresariales	0,0%
2.1.7	Promoción de asociaciones y alianzas para el desarrollo empresarial e industrial.	100,0%
2.1.8	Articulación complementaria al programa Emforma de la Cámara de Comercio Aburrá Sur	100,0%
2.1.9	Calendario ferial para sector empresarial local	0,0%
2.1.10	Revisión y ajuste del direccionamiento estratégico del municipio	75,0%
2.1.11	Formación en cultura tributaria	100,0%
2,2	COMPETITIVIDAD	
2.2.1	Alianza alcaldía – empresa para la generación del empleo en el municipio	50,0%
2.2.2	Incentivos a la inversión y fortalecimiento de capacidades municipales	80,0%
2.2.3	Programa de capacitaciones en innovación y emprendimiento innovador	75,0%
2.2.4	Desarrollar políticas activas de mercado laboral a través de alianzas entre actores privados y públicos	50,0%
2.2.5	Formular e implementar la política pública de productividad y competitividad	NP
2,3	TURISMO	
2.3.1	Fortalecimiento y Consolidación del sector turístico Siderense	100,0%
2.3.2	Turismo ambiental Ecoturismo y rutas camineras ambientales y biocomercio	12,5%
2.3.3	Ruta turística de La Estrella	NP
2.3.4	Guías turísticos: Fomento del Patrimonio Histórico, Cultural y turístico.	0,0%
2.3.5	Actualización y fortalecimiento del plan municipal de turismo	100,0%
2,4	AGRICULTURA	
2.4.1	Apoyo a proyectos agropecuarios de subsistencia y emprendimiento rural.	0,0%
2.4.2	Promoción de alianzas para la asociación de pequeños productores agropecuarios.	100,0%
2.4.3	Fortalecimiento del sector agropecuario y Asistencia técnica y agropecuaria a productores rurales.	0,0%
2.4.4	Gestión y fomento de proyectos productivos integrales y/o granjas piscícolas rurales	0,0%

2.4.5	Implementación de la estrategia de apoyo a los emprendedores rurales	0,0%
2.4.6	Fomento a la agroecología y seguridad alimentaria	0,0%
2,5	TRANSPORTE / PLAN DE MOVILIDAD DE LA ESTRELLA	
2.5.1	Generación de estrategias de Movilidad no motorizada	100,0%
2.5.2	Plan municipal de la bicicleta	16,7%
2.5.3	Transporte público con criterio ambiental y movilidad sostenible	50,0%
2.5.4	Actualización y puesta en marcha del plan municipal de movilidad	75,0%
2.5.5	Educación vial y prevención programa de reducción de accidentes de tránsito	75,0%
3	DIMENSIÓN AMBIENTAL	
3,1	MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES / RECUPERACIÓN Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL.	
3.1.1	Diseño y Construcción del Parque Ecológico Reserva del Romeral y Parque Reserva de Miraflores	NP
3.1.2	Disposición, eliminación y Aprovechamiento de Residuos Sólidos fortalecimiento del PGIRS.	75,0%
3.1.3	Control de emisiones contaminantes de aire de fuentes móviles y fijas	75,0%
3.1.4	Conservación, protección y restauración de los recursos naturales y del medio ambiente	100,0%
3.1.5	Educación ambiental	100,0%
3.1.6	Recuperación, Manejo y aprovechamiento de cuencas y micro cuencas del municipio y POMCAS	10,0%
3.1.7	Programas de Reforestación Protectores	100,0%
3.1.8	Implementación de la política pública de protección animal	NP
3.1.9	Adquisición de predios para la conservación y la defensa del recurso hídrico y el medio ambiente	25,0%
3.1.10	Implementación del programa de apoyo a las estrategias del Cambio climático y alternativas de ahorro eficiente de energía	33,3%
3,2	GESTION DEL RIESGO: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES	
3.2.1	Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo. A través del empoderamiento del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y el apoyo de los organismos de socorro oficiales y voluntariados, capacitación en gestión del riesgo prevención	100,0%
3.2.2	Dotación de equipos, enseres y kits para la atención de emergencias y contingencias. Dotación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios La Estrella y Defensa Civil de La Estrella	0,0%
3.2.3	Fortalecimiento ampliación y mejoramiento del proyecto "CUIDÁ" en coordinación con el Área Metropolitana	100,0%
3.2.4	Fortalecimiento del fondo municipal de gestión del riesgo	100,0%

3.2.5	Formulación de planes de gestión del riesgo y empoderamiento social del riesgo	100,0%
4	DIMENSIÓN INSTITUCIONAL	
4,1	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	
4.1.1	Mejorando la gestión: fortalecimiento del modelo integrado de gestión	100,0%
4.1.2	Modernización y fortalecimiento de los sistemas de información software y hardware	55,1%
4.1.3	Fortalecimiento de los recursos técnicos y físicos para el mejoramiento de la comunicación e interrelación con la comunidad	62,5%
4.1.4	Implementación de un sistema de gestión de bienes inmuebles y muebles del municipio	50,0%
4.1.5	Modernización administrativa mejorando la gestión de cara al ciudadano	66,7%
4.1.6	Mejoramiento, sostenimiento y adecuación de la infraestructura física institucional	97,1%
4.1.7	Implementación de alianzas público privadas para el desarrollo municipal	100,0%
4.1.8	Actualización de mediano plazo del PBOT	NP
4,2	MUNICIPIO PARTICIPATIVO	
4.2.1	La administración al servicio de la comunidad	30,0%
4.2.2	Promoción de la convivencia ciudadana y la seguridad pública	100,0%
4.2.3	Fortalecimiento y promoción de las organizaciones sociales y comunitarias	94,4%
4.2.4	Fortalecimiento de procesos ciudadanos y de participación con grupos poblacionales	37,3%
4,3	ADMINISTRACIÓN CON RESPONSABILIDAD Y CALIDAD	
4.3.1	Fortalecimiento del Banco de Programas y Proyectos	0,0%
4.3.2	Consolidación de la estrategia nacional de Gobierno en Línea / Acciones de Gobierno Visibles	100,0%
4.3.3	Gestión de recursos	100,0%
4.3.4	Rendición de cuentas un ejercicio de información y comunicación comunitaria	70,0%
4.3.5	Cultura organizacional en acción, Modernización de los procesos de desarrollo organizacional.	50,0%
4.3.6	Mejoramiento del desarrollo integral del talento humano	100,0%
4,4	SEGURIDAD Y CONVIVENCIA PARA EL CONTROL DEL TERRITORIO	
4.4.1	Mejoramiento de la eficacia policial y la percepción ciudadana sobre seguridad Control y defensa del territorio a través de la dotación de elementos técnicos y tecnológicos a la fuerza pública	95,0%
4.4.2	Entornos seguros - Generación de ambientes que propicien la seguridad ciudadana y la preservación del orden público	100,0%

4.4.3	Fortalecimiento de los recursos humanos, técnicos y físicos infraestructura y dotación para la seguridad	100,0%
4.4.4	Fomento de procesos de convivencia y cultura ciudadana en búsqueda de la tolerancia	100,0%
4.4.5	Red de Seguridad en el municipio	100,0%
4.4.6	No más droga: programa para el desestimulo, disminución y prevención del consumo de drogas, alcohol y sustancias psicoactivas	100,0%
4.4.7	Promoción de procesos de colaboración de la comunidad en su seguridad.	100,0%
4.4.8	Resocialización de comunidades en riesgo social	0,0%
4.4.9	Plan recompensas: colabora con la Justicia.	0,0%
4.4.10	Estrategia educativa sobre seguridad y convivencia ciudadana en las IE	100,0%
4.4.11	Constitución y ejecución de los planes integrales de convivencia seguridad y paz	100,0%
4,5	INFRAESTRUCTURA: SERVICIOS PÚBLICOS Y RED VIAL	
4.5.1	Expansión y mantenimiento del alumbrado público	28,6%
4.5.2	Alumbrado Navideño.	0,0%
4.5.3	Semaforización y señalización vial.	100,0%
4.5.4	Adecuación y construcción de andenes y espacios públicos para la movilidad	100,0%
4.5.5	Infraestructura para la movilidad no motorizada	100,0%
4.5.6	Mejoramiento, recuperación, construcción de Infraestructura vial para la competitividad y la movilidad	66,7%
4,6	JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	
4.6.1	Atención de contravenciones para propiciar la convivencia ciudadana	23,8%
4.6.2	Promoción y divulgación en derechos humanos y paz	100,0%
4.6.3	Integración comunitaria sin discriminación	0,0%
4.6.4	Acciones de Derechos Humanos.	100,0%
4.6.5	Construcción de paz y convivencia ciudadana	23,8%
4.6.6	Atención integral a personas privadas de la libertad en el Centro de Reclusión.	100,0%

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 junio y octubre de 2017, se han realizado cambios en los siguientes procesos y procedimientos:

Planeación del Desarrollo Municipal

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control). Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Planificación Administrativa

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.
- Procedimiento Gestión del Conocimiento.
- Procedimiento Gestión del Cambio.
- Matriz de Conocimiento.
- Matriz del Cambio.

Planificación del Desarrollo Territorial

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 2.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Seguridad Social, Familia y Emprendimiento

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.
- Procedimiento Aseguramiento en Salud. Versión 4.
- Formato de certificación de listado censal. Versión 2.
- Formato de acta de reunión y novedades aseguramiento. Versión 2.
- Formato certificado de afiliación al contributivo. Versión 1.
- Formato certificado al registro subsidiado de menores de 18 años por no capacidad de pago de sus padres. Versión 1.
- Formato certificado no afiliado al régimen contributivo por no capacidad de pago. Versión 1.

Convivencia

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.
- Formato Acta de Inspección ocular a evento. Versión 3.

Educación y Cultura

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Vivienda

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 2.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Tránsito y Transporte

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 2.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Desarrollo Territorial y Ambiental

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 2.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Financiero y Rentas

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Documentación y Archivo

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 4.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Comunicaciones

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Sistemas de Información

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 4
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Obras Públicas

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 4.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Soporte Jurídico y Contratación

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 4.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Gestión Administrativa

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 3.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Talento Humano

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 2.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

Evaluación, Control y Mejora

- Actualización de la caracterización del proceso (comunicación interna y externa y planes de control) Versión 5.
- Análisis de Contexto Interno y Externo.
- Partes Interesadas.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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

En 2017 se ha llevado a cabo una jornada 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 de trabajo liderados por el contratista del sistema integrado de gestión.

Pudo identificarse que cada uno de los procesos ha logrado mayor comprensión y conciencia frente a los riesgos de gestión, a través de la metodología de análisis interno y externo, en el que se estableció que las amenazas y debilidades se constituyen como un riesgo.

Así las cosas, durante el último trimestre de 2017 se continuará el ejercicio verificador a la implementación de controles para los riesgos identificados. El listado general para el municipio de La Estrella, está así:

TIPO DE RIESGO	Abril - octubre 2017	TOTAL
Riesgos Estratégicos.	26	26
Riesgos de Imagen.	52	52
Riesgos Operativos.	159	159
Riesgos Financieros.	30	30
Riesgos de Cumplimiento.	72	72
Riesgos por Corrupción	64	64
Riesgos de Tecnología.	23	23
TOTAL	426	426

Por su parte, la Secretaría de Control Interno, viene realizando las auditorías de seguimiento a la administración de los riesgos por cada Oficina de Despacho, reportando los informes al representante legal y a los jefes para el levantamiento de las mejoras respectivas.

A la fecha, se han elaborado las auditorías de riesgos a:

- Financiero y Rentas.
- Obras Públicas (compensaciones urbanísticas).
- Vivienda.
- Tránsito.
- Seguridad Social, Familia y Emprendimiento.
- Seguridad y Convivencia.
- Documentación y Archivo (10 Secretarías).

- 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.

En este sentido, se orientó desde la Secretaría General un taller de 16 horas en Riegos con Icontec, dirigido a los líderes de procesos de la Administración Municipal, con el fin de refrescar el conocimiento y verificar la matriz de riesgos de la Entidad, en procura de la mejora continua. La jornada se llevó a cabo el 24 y el 27 de octubre de 2017.

- 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.
- 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.
- 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.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Dando cumplimiento al Decreto 648 de 2017, la Secretaría de Control Interno propició la creación del comité municipal de Control Interno, integrado por los jefes de dichas dependencias de la Alcaldía y sus Entes Descentralizados: Indere y Servicios Públicos Domiciliarios.

En dos encuentros se han realizado análisis normativos, evaluaciones de auditoría e identificación de fortalezas y puntos débiles para mejorar cada una de las instituciones. Para el próximo año 2018, se espera que se integre el Hospital.

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, que para este informe reporta los resultados con corte a 30 de junio de 2017.
- 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 encuentran publicados los informes de seguimiento correspondientes a 2017: <http://www.laestrella.gov.co:9011/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 junio y octubre de 2017, se llevó a cabo el ciclo de auditorías internas correspondiente al Sistema de Calidad. Los siguientes son los resultados emitidos por el grupo de auditores:

FORTALEZAS

Planificación del Desarrollo Municipal:

- La sistematización del Plan de Desarrollo y su publicación en la página web, a través de un aplicativo que permite presentarle a la comunidad siderense las acciones a implementar en cada uno de los sectores y su avance en el cuatrienio.
- El seguimiento realizado por el proceso para evaluar el nivel de avance del Plan de Desarrollo en cada una de las líneas estratégicas.
- El conocimiento del líder del proceso en la planificación municipal, lo cual ha facilitado la formulación, implementación y seguimiento del Plan de Desarrollo.

Desarrollo territorial y ambiental:

- Frente al cumplimiento del indicador denominado acciones/proyectos/intervenciones para la conservación, protección, restauración y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente, se realizó un convenio con el Área Metropolitana para la ejecución de actividades de educación ambiental y protección de los recursos naturales, en desarrollo del cual se dictaron seminarios que promueven entre la ciudadanía el cuidado del entorno.

Educación y cultura:

- La existencia de un protocolo para la realización de eventos y actividades, que se constituye en un instrumento para la gestión, desarrollo y evaluación de los certámenes y acciones que se llevan a cabo desde la Secretaría y sea será una ruta clara para la calidad y eficacia de los mismos. Todo está bajo el ciclo PHVA.

Tránsito y transporte:

Para el cobro coactivo, el líder implementó un plan de trabajo dirigido a la organización y depuración de los procesos con un equipo de profesionales y procedimientos estipulados para tal fin.

Convivencia ciudadana:

- Se tienen identificados los riesgos, se actualizan permanentemente y se hace el seguimiento de estos.
- La calificación de los usuarios a quienes se les ha aplicado encuestas de satisfacción por parte de la Secretaría General es positiva.

Comunicaciones:

Se evidencia que el líder del proceso tiene un cronograma organizado donde especifican las actividades asignadas a cada uno de los contratistas.

Sistemas de información:

- La puesta en marcha de una aplicación para la mesa de ayuda, con el fin de aportar al cumplimiento de la estrategia cero papel y eliminar el formato físico de solicitud de soporte técnico; lo anterior, le permitirá a la entidad minimizar los costos del papel y realizar análisis de las intervenciones hechas a los usuarios.
- La realización de copias de seguridad de manera automática, que le permite al Municipio salvaguardar la información de manera adecuada.

Talento humano:

- El reconocimiento a los funcionarios públicos que llevan más de 20 años al servicio del Municipio, haciendo mención de honor mediante acto administrativo.

Obras públicas:

Se observa la realización de evaluaciones por medio de la metodología PESTAL y matriz DOFA, en cada uno de los procedimientos de la dependencia.

Financiero y rentas:

- El trabajo en equipo muestra que las contribuciones por área, aportan a la ejecución de la meta global.
- Los registros se custodian de manera organizada y se diligencian de acuerdo con los procedimientos estipulados.

Documentación y archivo:

Se evidenció que la dependencia de Archivo está dando un avance en la utilización de los recursos tecnológicos y humanos en lo que se refiere a la recepción, conservación y custodia de la información, porque ha buscado mecanismos de escaneo de los datos internos y externos, generando satisfacción entre los usuarios.

NO CONFORMIDADES

Desarrollo territorial y ambiental:

Se debe contratar un profesional universitario en el área ambiental para el manejo del PGIRS, porque por la falta de este funcionario se está incumplimiento con el indicador que debe rendir la información y el contratista con que se contaba no ha hecho entrega de los datos. Mediante oficio 150-03179 24 de abril de 2017 se requirió al ex contratista para que hiciera entrega de la misma y a la fecha no hay respuesta.

Talento humano:

Es importante analizar y revisar el manual de funciones del Municipio en cuanto a los niveles de autoridad, en observancia del numeral 5.3 “Roles, responsabilidades y autoridades en la organización” de la norma ISO 9001: 2015.

Se requiere seguimiento a los indicadores del proceso de Talento Humano, en términos de la mejora continua.

Es relevante implementar y actualizar las políticas para la administración del talento humano y de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Se evidenció en el organigrama del municipio que no se tiene dentro de la estructura organizacional a la Secretaría de la Mujer que fue creada mediante Resolución del 19 junio de 2016, incumpliendo en lo establecido en el numeral 5.3 (roles y responsabilidades).

De una muestra de 5 hojas de vida de funcionarios públicos vinculados, se evidenció que no están actualizadas las de Pablo Andrés Mesa Álvarez (Secretario de Gobierno), Charles Figueroa Lopera (Secretario de Servicios Administrativos), Diego Alejandro Escobar Carmona (Secretario de Tránsito) y Marta Luz Mesa González (Secretaria de la Mujer), con el certificado de competencias en conocimientos específicos definidos en el manual de funciones y perfiles laborales, incumplimiento con lo establecido en el procedimiento interno PR TH 01 para la selección y vinculación del talento humano y el numeral 7.2 (Competencias).

Soporte jurídico

Los riesgos del proceso están identificados, pero no se lleva a cabo una adecuada administración de los mismos. A la fecha no se conoce resultado de riesgo n. 17 que figura como muy ALTO, se necesita hacer énfasis en los controles. Lo anterior, podría llevar a un incumplimiento a la norma ISO 9001.2015.

- Entre junio y octubre de 2017, se han realizado los siguientes informes y auditorías por parte de la Secretaría de Control Interno:
 - Informe cuatrimestral de Control Interno (junio y octubre de 2017).
 - 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 (ya descritos en este informe).
 - Auditoría de seguimiento a la publicación de contratos en el SECOP.
 - Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: seguimiento de agosto 2017. Incluye reporte a la Contraloría General de Antioquia que se efectuó en septiembre.
 - Seguimiento a la Base de Datos de Mejora de todos los procesos.
 - Deudores morosos (junio 2017).
 - Austeridad en el gasto (junio y septiembre 2017).
 - PQRSFD (junio y septiembre 2017).
 - Arqueo cajas menores (junio y septiembre 2017).
 - Reporte avance al plan de mejoramiento hallazgos auditoría Contraloría General de Antioquia (agosto 2017).
 - Auditoría cobro coactivo y persuasivo.
 - Diagnóstico NIIF-SP.
 - Indicadores COMPOS.

- Ley 1712 de 2014.
- Seguimiento a los hallazgos de la Contraloría.
- Seguimiento a los Riesgos.
- Auditoría a la contratación.
- Seguimiento a la plataforma SIGEP.

2.2.2. Auditoría externa.

- Se llevó a cabo la auditoría integral regular por parte de la Contraloría General de Antioquia, entre el 22 de agosto y el 1 de septiembre. El 30 de octubre se reportó oficialmente el informe preliminar, que la Administración estará respondiendo para el 9 de noviembre. Una vez las respuestas sean analizadas por el órgano de control y dependiendo de los resultados se procederá a elaborar el plan de mejoramiento respectivo.

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 realiza auditoría permanente.

En lo que tiene que ver con el plan de mejoramiento elaborado con base en los hallazgos de la Contraloría General de Antioquia, la Secretaría de Control Interno está a la espera del reporte en firme de las observaciones, una vez el Municipio entregue las respuestas al informe preliminar.

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 junio y septiembre de 2017, la Administración Municipal desarrolló las siguientes acciones en materia de comunicación e información:

Informe oficina de comunicaciones

Free prees

Publicaciones en prensa (escrita y virtual)

junio	julio	agosto	septiembre	Total
6	5	7	12	30
\$13.650.000	\$ 8.200.000	\$ 11.000.000	\$ 80.200.000	\$ 113.050.000

Publicaciones de medios (radio-tv)

junio	julio	agosto	septiembre	Total
4	4	9	8	25
\$16.341.024	\$95.954.882	\$116.722.000	\$157.000.000	386.017.906

Total gestión

\$29.991.024	\$104.154.882	\$127.722.000	\$237.200.000	\$499.067.906
---------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

La oficina de Comunicaciones ha logrado una gestión en recursos de \$499.067.906 en la publicación efectiva de informes y noticias sobre el gobierno, generando un importante ahorro en el presupuesto municipal.

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”, en los que 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.

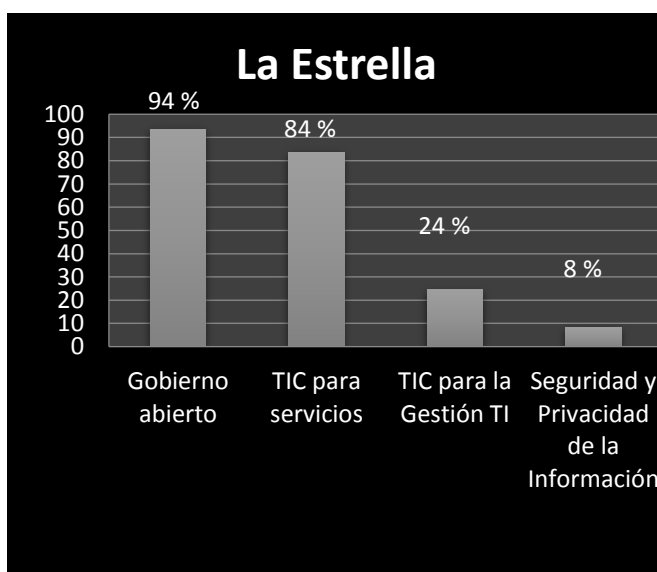
3.2. Información y Comunicación interna

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 que les permite dar a conocer las ejecuciones de sus actividades. 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 la evaluación territorial correspondiente al segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, donde se le informó a MINTIC el avance que tiene la institución en el tema de Gobierno en Línea, arrojando los siguientes resultados:



Como puede observarse en la gráfica, el municipio de La Estrella registró un importante avance en los dos primeros ejes, con un porcentaje de cumplimiento del 84% en Tic para Servicios y 94% en Gobierno Abierto, que da cuenta del registro oportuno de los trámites y servicios, así como la publicación de datos relevantes para uso de la comunidad.

En lo que concierne a Tic para la gestión y a la Seguridad y privacidad de la información, los resultados fueron bajos, entre otras cosas, porque el Municipio ha carecido de políticas informáticas y de seguridad lo suficientemente fuertes para evitar dificultades en los sistemas; sin embargo, ya comenzó la construcción del documento que viene siendo apoyada por la Secretaría General para ser revisado y aprobado por el área de Sistemas de la Alcaldía y, a su vez, pueda ser aplicado y socializado entre todo el personal.

3.4 Trámites y Servicios:

El inventario de trámites del Municipio de La Estrella, se encuentran publicados en:

www.laestrella.gov.co

www.suit.gov.co

www.nomasfilas.gov.co

www.sivirtual.gov.co

Algunas actividades llevadas a cabo durante este período de verificación:

- Se inició el proceso de creación del comité de racionalización de trámites en conjunto con el Secretario de Planeación, dependencia que tiene la responsabilidad de orientar el mismo.
- Se creó un formato de hoja de vida para los trámites, con el fin de mejorar y mantener un registro adecuado. Este documento se entregó a la coordinadora del Sistema de Calidad para su aprobación e incorporación a la gestión interna.
- Se está planeando el cronograma de capacitaciones y los medios que se utilizarán para socializar con los ciudadanos los trámites que adoptó la Entidad.
- Se está proyectando el acto administrativo para levantar el comité Anti trámites y de Gobierno en Línea.

La Administración Municipal tiene un total de trámites inscritos en la Función Pública de 74, para un avance de cumplimiento del 96%. Los trámites por Secretaría son:

Trámites de la Secretaría de Gobierno (23)

1. Certificado de residencia **Nro. 2047.**
2. Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de explotación y explotación petrolera y minera **Nro. 23276.**

3. Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público **Nro. 23413.**
4. Inscripción de la propiedad horizontal **Nro. 23414.**
5. Licencia de inhumación de cadáveres (**Inspección de policía**) **Nro. 2049.**
6. Matrícula de arrendadores **Nro. 23732.**
7. Supervisión delegada de sorteos y concursos **Nro. 33699.**
8. Traslado de cadáveres (**inspección de policía**) **Nro. 23734.**
9. Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas **Nro. 38539.**
10. Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales **Nro. 38902.**
11. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales **Nro. 33712.**
12. Cancelación de la matrícula de arrendadores **Nro. 36904.**
13. Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal **Nro. 39991.**
14. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas **Nro.39711**
15. Certificado de estratificación socioeconómica **Nro. 24258.**
16. Licencia para la cremación de cadáveres: **Nro. 39712.**
17. Impuesto de espectáculos públicos: **Nro. 42122.**
18. permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados **Nro. 23575.**
19. Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas: **Nro. 11270.**
20. Prorroga de sorteo de rifas: **Nro. 39886.**
21. Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas: **Nro. 48480.**
22. Registro de marca de ganado: **Nro. 33698.**
23. Registro de extinción de propiedad horizontal **Nro.42060.**

Trámites de la Secretaría de Hacienda (19)

1. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias: **Nro. 23557.**
2. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias: **Nro.23571.**
3. Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor: **Nro. 30304.**
4. Exención del impuesto de industria y comercio: **Nro. 2757.**
5. Impuestos sobre casinos y juegos permitidos: **Nro. 3212.**
6. derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas: **Nro. 2896.**
7. Impuesto de la publicidad visual exterior: **Nro. 4915.**
8. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido: **Nro. 36887.**

9. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios: **Nro. 36888.**
10. Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio: **Nro. 5949.**
11. Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio: **Nro. 5961.**
12. Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio: **Nro. 5981.**
13. Excepción del impuesto predial unificado: **Nro. 33004.**
14. Impuesto predial unificado: **Nro. 2760 (tesorería) en línea.**
15. Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago: **Nro. 30307.**
16. Excepción del impuesto de espectáculos públicos: **Nro. 2773.**
17. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros: **Nro. 16465.**
18. Impuesto sobre el servicio de alumbrado público: **Nro. 42123.**
19. Certificado de paz y salvo: **Nro. 23008.**

Trámites de la Secretaría de Planeación (23)

1. Licencia de intervención del espacio público **Nro. 11037.**
2. Certificado de permiso de ocupación **Nro. 16454.**
3. Concepto de uso del suelo **Nro. 16472.**
4. Impuesto de delineación urbana **Nro. 17017.**
5. Concepto de norma urbanística **Nro. 22439.**
6. Ajuste de cotas y áreas **Nro. 22847.**
7. Determinantes para el ajuste de un plan parcial **Nro. 22894.**
8. Certificado de riesgo de predios **Nro. 22898.**
9. Determinantes para la formulación de planes parciales **Nro.22902.**
10. Copia certificada de planos **Nro. 22906.**
11. Ajuste de un plan parcial adoptado **Nro. 23419.**
12. Licencia urbanística **Nro. 23560.**
13. Asignación de nomenclatura **Nro. 6147.**
14. Modificación de plano urbanístico **Nro. 36012.**
15. Autorización para el movimiento de tierras **Nro. 36360.**
16. Aprobación de los planos de propiedad horizontal **Nro. 36538.**
17. Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento **Nro.36545.**
18. Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda **Nro. 23421.**
19. Radicación de documentos para adelantar Actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda **Nro. 36549.**
20. Registro de la publicidad exterior visual **Nro. 1152.**
21. Incorporación y entrega de las aéreas de cesión a favor del municipio: **Nro. 36066.**
22. Formulación y radicación del proyecto del plan parcial: **Nro. 36555.**

23. Registro de extinción de la propiedad horizontal: **Nro. 42060.**

Trámites del Sisbén (5)

1. Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 10232.**
2. Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 10470.**
3. Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 13472.**
4. Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y Clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 9677.**
5. Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 9919.**

Trámites de la Secretaría de Seguridad Social, Familia y Emprendimiento (4)

1. Registro de perros potencialmente peligrosos: **Nro. 36537.**
2. Concepto Sanitario: **Nro. 3362** (sanidad).
3. Vacunación Antirrábica de caninos y felinos. **Nro.24265.**
4. Esterilización canina y felina. **Nro. 27184.**

4.5. Gestión documental:

Las actividades más relevantes en dicha materia dentro del período evaluado son:

1. Actualización de Tablas de Retención Documental (TRD) 100% cumplido.
2. Capacitaciones y asesorías con relación a la actualización de la TRD que siguen siendo constantes dentro de la Entidad.
3. Montaje de la Ventanilla Única de Radicación de Cobro Coactivo para la Secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio y entrega de 2 estanterías para la organización del archivo físico.
4. Montaje de las guías de trabajo para el ente administrativo en conjunto con la oficina de Calidad del Municipio y publicadas en la página web, son ellas:
 - Estrategia Cero Papel Fase Uno.

- Eliminación de Documentos.
- Valoración y organización de Fondos Acumulados.
- Manejo de Archivos de Gestión y Transferencias Primarias.

5. Montaje de formatos para aplicación en los archivos de gestión y central y publicados en la página web, así:

- Formato Encuesta Tabla de Valoración Documental (T.V.D).
- Formato Tabla de Valoración documental.

6. Montaje del procedimiento para la aplicación del cero papel, especialmente, en la ventanilla única de radicación interna.

7. Recepción de transferencias documentales primarias en un 90% de archivos de gestión de los años 2012 a 2016.

8. Recepción de inventarios documentales de archivos de gestión de los años 2012 a 2016, en un 90%.

9. Incorporación física de los inventarios ya revisados y digitalizados a cada una de las cajas de transferencias de archivos de gestión en la oficina central.

10. Búsqueda de un 60% de las solicitudes documentales que hacen los usuarios en el archivo histórico y central.

11. Creación del calendario con miras a: transferencias primarias, aplicación de encuestas y recolección de información para los archivos de gestión, con el fin de mantener actualizadas las TRD, así como la ejecución de diagnóstico para TVD en cada una de las oficinas.

12. Presentación de informes al IGA, Calidad, Servicios Administrativos, MECI y AGN.

13. Creación y publicación en la página web del Municipio, del cuadro de activos de información y procedimientos, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la 594 de 2000 con sus respectivos decretos reglamentarios.

14. Levantamiento del archivo de Planeación y Obras Públicas.

15. Capacitación en sistemas de fondos acumulados.

16. Actualización de inventarios generales de la Administración en Gestión Documental desde 2011 a 2016 y entregados al área de Sistemas para comprimir en carpeta de seguridad y puedan ser publicados en la página web.

17. Asistencia a 2 reuniones del Comité Interno de Archivo.

18. Montaje del trabajo final para Valoración y en espera de presentar al Comité Interno de Archivo.

19. Montaje del sistema de archivos en la Inspección 2 de Tránsito (asesoría, capacitación y montaje de todos los instrumentos de control municipal).

20. Montaje fase uno de los archivos del Centro Carcelario.

21. Inserción de inventarios físicos en cada una de las cajas transferidas después de ser verificados, clasificados y puestos en los estantes, con un avance del 70%.

3.6. Sistemas de información:

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

600 Licencias de Software adquiridas, según línea base: 404. Meta 2017: 444.

- 200 O365ProPlusOpen ShrdSvr SubsVL OLP NL Annual Gov Qlfd.
- 200 ExchgeOnInPlan1Open ShrdSvr SubsVL OLP NL Annual Gov Qlfd.
- 200 Antivirus McAfee 1Yr GL.

Las anteriores licencias adquiridas a través del contrato 09081552017 del 13 de septiembre de 2017.

60 equipos tecnológicos adquiridos (Equipos de mesa, portátiles, swiches, routers, cámaras, antenas, escáner, teléfonos e impresoras) según línea base: 429. Meta 2017: 509.

- 3 Impresoras monocromáticas.
- 5 Scanner con cama plana, alimentador automático de documentos (ADF).
- 10 Teléfonos IP con 2 líneas SIP.
- 1 Switch de 48 puertos at 10/100/1000 base-t Gbe (24 PoE ports or up to 12 PoE+ports).
- 1 Cámara con lente EF-S 18-135mm 1:3.5-5.6 IS USM.
- 10 Combo de teclado y mouse con entradas usb.
- 1 Chequeador de red para RJ45.
- 3 Discos duros externos antigolpe de 2tb.
- 6 Equipos todo en uno

Los anteriores equipos adquiridos a través del contrato 09081552017 del 13 de septiembre de 2017.

- 6 Teléfonos IP con 2 líneas SIP.
- 5 Combo de teclado y mouse con entradas usb.

- 2 Discos duros externos antigolpe de 2tb.
- 4 Equipos todo en uno.
- 1 Sopladora.
- 2 Adaptadores usb a sata.

Los anteriores equipos adquiridos a través del contrato CMC 009 del 17 de Julio de 2017.

Puntos de datos instalados. Línea base: 0. Meta 2017: 50%.

- 5 en la Secretaría de la Mujer.
- Instalación de red wifi en la Secretaría de la Mujer con una capacidad de 20 usuarios.
- Instalación de red wifi en el aula ambiental con una capacidad de 20 usuarios.
- Instalación de red wifi en la institución educativa Rafael Pombo.
- Instalación de red wifi en la institución educativa Bernardo Arango.
- Instalación de red wifi en la institución educativa Liceo Concejo.

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 y debilidades: Se plantean ambas situaciones en varios aspectos:

- **F:** Las acciones que tienen que ver con el cumplimiento del control interno y la calidad se encuentran incluidas dentro de los manuales de funciones, lo que ha llevado a hacer claridad sobre la responsabilidad que cada servidor público tiene frente a los mismos.

D: Si bien la responsabilidad del control interno y la calidad es de todos los servidores públicos, sin excepción, también es cierto que son actividades y acciones que, desde lo administrativo, les cuesta ejecutar, algunos porque consideran que no son importantes o que no contribuyen a lo misional de la Entidad. Es importante el desarrollo de una fuerte campaña de sensibilización al respecto, de hecho, fue solicitada al Área Metropolitana como entidad coordinadora del convenio interinstitucional de Control Interno.

En este punto, la entidad mencionada ya realizó el 18 de octubre la presentación del borrador que será la campaña de fomento del Control Interno y autocontrol para los 10 municipios que la conforman.

Según el cronograma, se espera que para diciembre de 2017 ya se encuentre circulando la primera pieza gráfica.

- **F:** 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. En este punto, se destaca la fluidez de las redes sociales y demás medios virtuales de comunicación que tiene la Alcaldía y que han sido importantes para aquellos que tienen acceso a los mismos.

D: Se carece de un sistema de rendición de cuentas basada en indicadores, aun estos eventos siguen realizándose más desde la imagen gráfica que los datos, salvo las inversiones globales. Es relevante que se piense en desarrollar una sesión de rendición de cuentas con miras en los indicadores de resultado que tiene el Plan de Desarrollo.

Así mismo, se adolece de medios de comunicación físicos (periódicos, volantes, vallas, pasacalles, etc.), que puedan llegar a aquellos habitantes que no tienen la posibilidad de una conexión a internet. Es indispensable entrar a los hogares con la información que produce la Entidad.

- **F:** 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.

Si bien durante este cuatrimestre no se han desarrollado consejos comunitarios dentro del programa Alcaldía en mi Barrio, sí se han realizado reuniones con las Juntas de Acción Comunal en sus propios espacios. Durante octubre se realizó en San Agustín y Villa Alicia.

D: Se presenta la debilidad cuando los compromisos se tardan más de lo debido en cumplirse, dado que los trámites administrativos son lentos o tienen que darse procesos de análisis más largos, que van desanimando a las comunidades.

- **F:** 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.

Los días 10, 13, 17, 19, 24 y 27 de octubre, la Secretaría General llevó a cabo las jornadas de capacitación para los líderes de procesos con Icontec en temas como: Indicadores, Riesgos y Direccionamiento Estratégico, con el fin de actualizar sus conocimientos y mejora continua.

D: Todavía hay funcionarios que dicen no conocer el Sistema, muy a pesar de las varias jornadas de capacitación que se han generado; sin embargo, la Secretaría General sigue en constante proceso de formación con los empleados.

- **F:** El importante número de auditorías internas de gestión y de control que se llevan a cabo, que permitieron identificar los puntos fuertes y débiles en materia de gestión y desarrollo para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

D: Es complejo que los funcionarios públicos levanten en su totalidad los planes de mejoramiento, salvo cuando son generados por los órganos de control. En este ítem, es importante resaltar que varias de las observaciones halladas por la Contraloría e Icontec, por ejemplo, tienen que ver con dificultades administrativas que se generan por la falta de controles internos y que aun habiendo sido identificados los problemas, no se establece la mejora adecuada ni su seguimiento para superar los hallazgos.

- **F:** La visibilidad de la información dirigida a los ciudadanos a través de los distintos canales de comunicación que posee la Entidad.

D: Falta un buen plan de socialización de los datos en general, sobre todo, lo que tiene que ver con trámites y servicios y cómo se puede acceder a ellos.

- **F:** 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.

D: Se carece de un proceso de socialización más fuerte de los planes de capacitación e incentivos, dado que algunos empleados afirman no conocer los beneficios que ofrece la Administración. Lo anterior, puede confirmarse en las encuestas que realizó la Secretaría de Control Interno con miras a la evaluación anual por dependencias.

- **F:** 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. La gestión en esta materia ha sido muy relevante y se describió en este informe.

D: El Municipio ha dejado que sea la oficina de comunicaciones, con su gestión, la que motive una buena imagen y publicidad al exterior, pero no se le otorga presupuesto para que su efectividad, sea mayor.

- **F:** 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 acercan a los ciudadanos con sus administradores, quienes pueden vivenciar sus necesidades más apremiantes.

D: Sin embargo, en la última encuesta de percepción ciudadana realizada por el periódico El Colombiano, ubicó al Alcalde del Municipio en el cuarto lugar, descendiendo dos puestos con respecto a la medición del año anterior. En este sentido, ya se vienen estableciendo medidas para socializar nuevas estrategias informativas con los usuarios, que son quienes deben conocer en qué se invierten los recursos. El tema fue analizado en el Consejo de Gobierno y cada Secretario de Despacho es el responsable de orientar la mejora, según hayan sido calificados.

- **F:** El 97% de satisfacción de los usuarios que han presentado PQRSF, evidenciando un importante avance en la respuesta dada a los usuarios. El 98% de aceptación obtenido en la calificación de la atención a los ciudadanos dentro de la Alcaldía, y el 78.8% de aceptación obtenido de las encuestas realizadas en las comunidades barriales.
- **F:** Como parte de la evaluación anual por dependencias, la Secretaría de Control Interno dio aplicación a un instrumento (encuesta) entre funcionarios vinculados y contratistas de la Alcaldía, con el fin de conocer el grado de conocimiento y apropiación que tienen del Sistema de Control Interno y todos sus componentes. Lo anterior, no solo permitirá saber qué tanto aportan a los proyectos y actividades de sus oficinas, sino que logrará el diseño de estrategias de mejora que fortalezcan el que hacer administrativo de la entidad, que es donde se han podido evidenciar falencias que impiden el avance de la organización.
- **D:** Se ha evidenciado una falta de interrelación importante entre las áreas, dificultando el trabajo en equipo. Lo anterior, porque muchos de los compromisos que se adquieren con la ciudadanía implican el concurso de varias dependencias y es ahí precisamente donde se presentan dificultades para una entrega del servicio más ágil y oportuna.
- **D:** 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.

- **D:** 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.
- **D:** El Municipio requiere el ajuste de su Sistema de Procesos, dado que, en algunos muy específicos como Financiero y Rentas, la ausencia de políticas contables claras, dificulta el desarrollo de actividades siendo ampliamente evidenciadas por el órgano de control y que, a su vez, genera inconvenientes en términos de tiempo y agilidad para la transición al nuevo marco normativo. Y como este, existen otros procedimientos que requieren del concurso de varias dependencias y cuya falta de documentación impide la integración de los mismos y la definición de roles y responsabilidades; ejemplo de ello, el Compos, Emprendimiento, Infancia y Adolescencia, Espacio público.

Cordialmente,

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