

ALCALDIA MUNICIPAL LA ESTRELLA - LEY 1474 DE 2011

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

JUNIO 2016

Periodo Evaluado: Marzo a junio de 2016

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

Fecha de Elaboración: 30 de junio de 2016

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

Fortaleza: Existe el Código de Ética y Buen Gobierno Municipal, que fue construido con la participación activa de los funcionarios de la Administración y socializado en la pasada Administración.

Debilidad: Se carece de un proceso de re-inducción y/o conocimiento del Código, sobre todo en aquellos funcionarios y contratistas que llegan nuevos a la Entidad.

Recomendación: Con el nuevo Plan de Desarrollo que fue aprobado en mayo de 2016, es importante que la Administración evalúe la pertinencia de su actualización o creación. En este sentido, las Secretarías General como coordinadora del Sistema Integrado de Gestión y de Servicios Administrativos, como líder de la Gestión Administrativa y Talento Humano, deben ponerse al frente de esta revisión.

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:

Trabajadores oficiales

DETALLE	VALOR
Becas para cinco hijos de trabajadores oficiales en colegios privados de primaria	2.246.596
Becas para dos hijos de trabajador oficial en colegio oficial de primaria	767.880
Becas para diez hijos de trabajadores oficiales de bachillerato en colegios privados	7.503.248
Tres becas universitarias hijos de trabajadores oficiales	20.755.004
Becas para estudio de inglés de cuatro hijos de trabajadores oficiales	3.305.600
Cinco becas colegios oficiales bachillerato hijos de trabajadores oficiales	2.239.650
Becas universitarias para dos trabajadores oficiales	5.455.761
Pago de lentes a once trabajadores oficiales	5.352.000
Pago Medicamentos no pos a un trabajador oficial	108.501
Primas de antigüedad de 10 años a un trabajador oficial	1.531.799
Auxilio al sindicato	2.559.600
Préstamo de vivienda a un trabajador oficial	61.213.250
Total	113.038.889

Capacitaciones y bienestar laboral

DETALLE	VALOR
Curso de formación en Ofimática 40 horas - 35 empleados y trabajadores oficiales	Gestión – SENA
Capacitación financiera para todo el personal	Gestión - ARL Positiva
Curso de Redacción y Ortografía 40 horas - 36 empleados y trabajadores oficiales	Gestión – SENA
Capacitación Ley 734 de 2000 (primera parte) - Trabajadores Oficiales	Gestión – Dr Augusto Herrera
Tres jornadas recreativas Ley 50 - Trabajadores Oficiales	Gestión - Indere
Jornada Cultural y de Bienestar Laboral - Todo el personal el 8 de marzo	\$800.000
Día recreativo para trabajadores oficiales en el Municipio de La Pintada	Gastos cubiertos por el Sindicato de Trabajadores Oficiales
Semana de la salud con servicios de: Odontología, optometría, limpieza facial, baile tropical, fisioteka, pausas activas, espacio de relajación, donación de sangre	Gestión - Comfama, ARL Positiva, Botanique, Óptica Estrella, Visión Dental, Indere, Hospital General de Medellín

Jornada de bienestar laboral para todos los empleados y trabajadores oficiales, unos el 27 de mayo y otros el 3 de junio, en las instalaciones de Comfama de La Estrella	Gestión - Comfama
Celebración y reconocimiento a los Servidores Públicos en su día	\$ 5.580.000

Valor por capacitaciones y bienestar laboral \$ 6.380.000

Valor total entregado a trabajadores oficiales y empleados de marzo a junio \$119.418.889

Salud Ocupacional:

- Elaboración de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Actualización de la matriz de peligros y riesgos.
- Actualización y publicación del reglamento de higiene y seguridad industrial.
- Apoyo en el proceso de contratación de extintores.
- Reporte e investigación de accidentes laborales.
- Atención de emergencias internas presentadas.
- Coordinación de las pausas activas y ejercicios de estiramiento.
- Realización de inspecciones no planeadas.
- Ubicación de señalización.

- **Clima organizacional:**

Recomendación: La Administración debe proceder a realizar la encuesta de seguimiento al clima organizacional, con el fin de establecer acciones de mejora.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

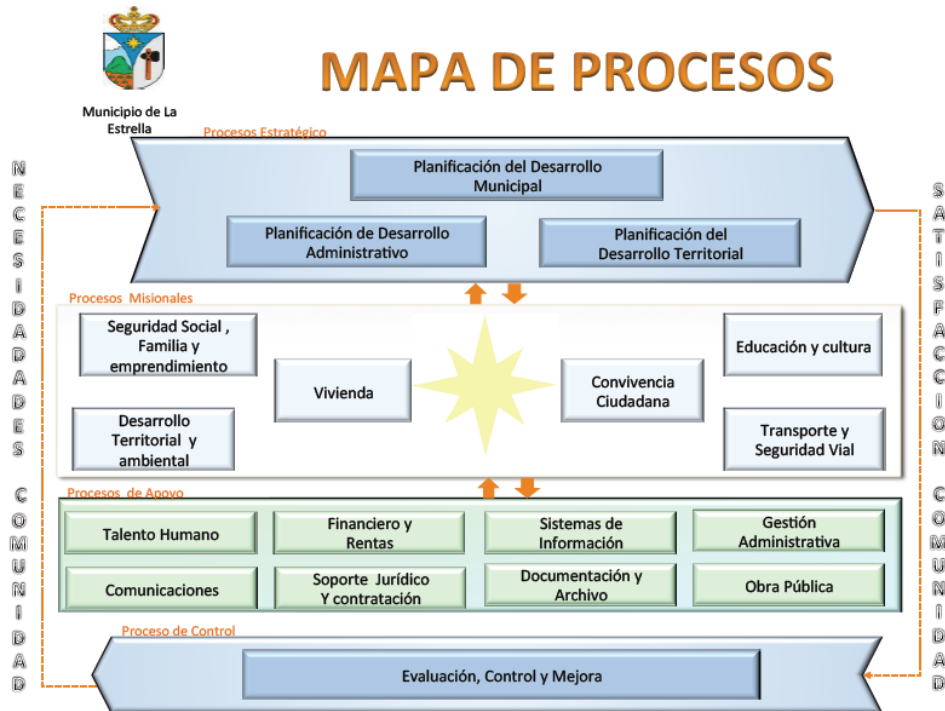
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

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 adjunta a este informe.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

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:



Evaluación de la satisfacción del cliente:

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

Se han llevado a cabo 140 encuestas de satisfacción del servicio personalizadas y telefónicas entre marzo y junio. Se desarrollaron así:

- Tránsito y Seguridad Vial: 15 Encuestas
- Hacienda: 18 encuestas
- Maná: 50 encuestas
- Familias en Acción: 45 encuestas
- Planeación: 12 encuestas

Su nivel de satisfacción general es del 89%. Los aspectos más relevantes son el servicio prestado con un 90% y el nivel de satisfacción con 90%. El aspecto a fortalecer es la oportunidad en la atención con un 88%.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1. El servicio prestado lo califica como:	3,6	90%
2. La amabilidad y atención del funcionario fue:	3,6	89%
3. La oportunidad en la atención fue:	3,5	88%
4. Su nivel de Satisfacción es:	3,6	90%
TOTAL	3,6	89%

De los cinco programas evaluados, el único que no cumple con la meta del 80% de satisfacción es Hacienda; por lo tanto, se estableció un plan de acción asociado con la asignación de un nuevo líder en Catastro, dado que las insatisfacciones por parte de la comunidad se generaron en esta dependencia.

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

Comparativo por sectores y nivel de satisfacción:

PREGUNTAS	LA INMACULADA N.2	LA PLAYITA	PUEBLO VIEJO
	Resultado	Resultado	Resultado
EDUCACIÓN	84,9%	77,8%	80,8%
SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA	84,6%	83,3%	84,6%
VÍAS	47,8%	30,8%	46,2%
TRÁNSITO Y TRANSPORTE	55,4%	61,7%	72,4%
DEPORTE Y RECREACIÓN	82,8%	87,0%	91,5%
SEGURIDAD	64,4%	59,8%	72,6%
SERVICIOS PÚBLICOS	75,1%	80,2%	82,9%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	85,2%	76,0%	79,8%
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	86,5%	82,9%	78,9%
GESTIÓN DEL ALCALDE	89,0%	83,7%	80,7%
TOTAL	75,6%	78,1%	75,8%

A partir de esta evaluación en tres sectores, se establecen las siguientes propuestas de mejoramiento, así:

La Inmaculada 2:

- Mejorar la infraestructura de las vías.
- La Secretaría de Tránsito y Transporte debe revisar la viabilidad de llevar a cabo un estudio de rutas, movilidad y frecuencia del transporte público en el sector.
- La Secretaría de Gobierno debe analizar con la Policía Nacional la posibilidad de tener más presencia de efectivos en el sector, para brindar mayor seguridad a los siderenses.
- Realizar un análisis detallado del estado del acueducto y el alcantarillado, porque los racionamientos son de mucho tiempo.

La Playita:

- Mejorar y pavimentar las vías de acceso.
- Mejorar la infraestructura de los alcantarillados.
- La Secretaría de Tránsito y Transporte debe revisar la viabilidad de llevar a cabo un estudio de rutas, movilidad y frecuencia del transporte público en el sector. Así mismo, revisar si se puede adoptar una ruta que lleve de esta zona a La Tablaza para acceder con facilidad a las instituciones educativas.
- La Secretaría de Gobierno debe analizar con la Policía Nacional la posibilidad de tener más presencia de efectivos en el sector, dado que los fines de semana se presentan dificultades en materia de seguridad.

Pueblo Viejo:

- Mejorar el estado de las vías del sector, porque su deterioro es muy alto.
- La Secretaría de Tránsito y Transporte debe revisar la frecuencia del transporte público los fines de semana y realizar capacitaciones a los conductores porque según manifiesta la comunidad, son muy imprudentes para manejar.
- Realizar un estudio para el mejoramiento del acueducto y el alcantarillado, además de hacerle constantemente limpieza a las quebrabas.
- Realizar un control efectivo de plagas en la cancha sintética, porque se han visto roedores.

Satisfacción del usuario que interpone una PQRSF:

De las 625 PQRSF que han llegado al Municipio entre enero y junio de 2016, 247 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales 191 están relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT, 11 haciendo referencia a la plataforma RUNT y 3 más sobre los impuestos de tránsito.

Seguidamente, 80 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 38 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 73 obtuvo la Secretaría de Hacienda, con 50 que tienen que ver con el impuesto predial y de industria y comercio. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSF se encuentra la Secretaría de Seguridad Social y Familia con 70, de las cuales se destacan 41 que corresponden a visitas de sanidad y 15 más con zoonosis.

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 82 PQRSF y afectación de un usuario por tercero con 57, las que se distribuyen entre todas las Secretarías de Despacho.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el mes de junio, la Secretaría de Seguridad Social y Familia, ocupa el cuarto puesto entre las dependencias a las que más les llegó una PQRSF, lugar que para marzo tenía la Secretaría de Gobierno. Los tres primeros sitios siguen siendo para las mismas oficinas: Tránsito, Planeación y Hacienda y por los mismos temas.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 161.
- El tipo más común es la Petición con 510 solicitudes y las Quejas con 92.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 191.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 457.
- Entre enero y junio de 2016, han sido allegadas 625 PQRSF, 160 más que el mismo período del año anterior.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSF, así como los requisitos que deben cumplir para tales efectos, dado que muchos ciudadanos consideran que para que el Estado de una respuesta, tiene que ser a través de un derecho de petición o una queja, cuando también existen trámites y servicios que requieren tiempos distintos y son efectivos. Esta es una campaña pedagógica necesaria, dirigida a la comunidad.

Frente a las respuestas efectivas, de las 625 PQRSF pudo evidenciarse que 491 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 457 se hicieron por medio escrito y 31 más por correo electrónico, que responde a un 78.6% de efectividad; 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.

1.2.3 Estructura Organizacional

- **Planta de personal:**

En lo que va corrido de 2016, se presentaron los siguientes cambios en la planta de personal:

- Fue suplida la renuncia del funcionario que ocupaba el puesto de profesional especializado en control interno disciplinario, cargo de libre nombramiento y remoción.
- La Comisión Nacional del Servicio Civil, nombró un funcionario como técnico operativo en impuestos y cobranzas en el municipio de La Estrella. El cargo es de carrera administrativa.
- A la fecha, renunció un trabajador oficial de primera categoría, puesto que se encuentra vacante.
- Durante el mes de febrero se dio trámite en el Concejo Municipal, al proyecto de creación de la Secretaría de la Mujer, propuesto por el Alcalde Jhonny García Yepes, el cual fue aprobado por la Corporación. Así las cosas, se procede a la modificación de la planta de cargos para incluir este nuevo Despacho.

- **Manual de funciones:**

Mediante Decreto 030 del 15 de marzo de 2016, se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los diferentes Empleos de la Planta de Personal del Municipio de La Estrella, el cual fue socializado vía correo electrónico a los empleados y se encuentra publicado en la página web.

1.2.4 Indicadores de Gestión

En documento anexo se relacionan los nuevos indicadores adoptados en el Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, aprobado el 31 de mayo de 2016 por el Concejo Municipal.

La batería de indicadores se consignó en el sistema AlphaSig, que será alimentado con su seguimiento cada 3 meses y estará bajo el control de la Secretaría de Planeación y la Contraloría General de Antioquia.

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.

Para 2016, se han realizado cambios en los siguientes procesos y procedimientos:

Planificación Del Desarrollo Municipal

- Procedimiento para la elaboración de planes de acción. Junio 01-2016 Versión 02 (PR PM 02).
- Procedimiento para la elaboración y gestión del Plan de desarrollo. Junio 01-2016 Versión 03 (PR PM 01).
- Procedimiento para la elaboración, viabilización y registros de proyectos. Junio 01 – 2016 Versión (PR PM 03).
- Formato Devolución de proyectos. Junio 01-2016 Versión 02 (FO PM 06).
- Formato Plan de acción. Junio 01-2016 Versión 02 (FO PM 01).
- Formato Radicación de proyectos. Junio 01-2016 Versión 03 (FO PM 03).
- Formato Certificado de viabilidad. Junio 01-2016 Versión 03 (FO PM 04).
- Formato Seguimiento de proyecto. Junio 01-2016 Versión 02 (FO PM 07).
- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Mayo 05 – 2016 Versión 02 (DA PM 01).

Planificación Administrativa

- Caracterización de usuarios internos. Febrero 26 – 2016 Versión 08 (FO PA 08).

- Procedimiento para elaboración y control de documentos internos. Febrero 26 – 2016 Versión 05 (PR PA 01).
- Procedimiento para gestión de los riesgos. Febrero 26 – 2016 Versión 04 (PR PA 05).
- Manual de Calidad. Abril 18 – 2016. (MA PA 01).

Educación y Cultura

- Formato Planeador de facilitadores pedagógicos Itinerantes. Marzo 28 – 2016 Versión 01 (FO EC 44).
- Formato Control de asistencia Itinerantes. Marzo 17 – 2016 Versión 01 (FO EC 45).
- Formato Cronograma semanal Itinerantes. Marzo 17 – 2016 Versión 01 (FO EC 46).
- Formato Evaluación facilitadores pedagógicos itinerantes. Marzo 17 – 2016 Versión 01 (FO EC 47).
- Procedimiento de facilitadores pedagógicos itinerantes. Marzo 17 – 2016 Versión 01 (PR EC 13).
- Formato Protocolo para la realización de eventos y actividades culturales. Mayo 25 – 2016 Versión 01 (FO EC 48).

Talento Humano

- Guía Estándar para la manipulación segura de carga. Abril 27 – 2016 Versión 01 (GU TH 02).
- Guía Política de seguridad y salud en el trabajo. Abril 27 – 2016 Versión 01 (GU TH 03).
- Guía Política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas. Abril 27 – 2016 Versión 01 (GU TH 04).
- Guía de Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial. Abril 27 – 2016 Versión 01 (GU TH 05).

Sistemas de Información

- Procedimiento para el mantenimiento preventivo – correctivo. Junio 15 – 2016 Versión 04 (PR SI 01).

Comunicaciones

- Procedimiento para las comunicaciones externas. Marzo 15 – 2016 Versión 04 (PR CO 02).
- Formato de control de entrada y salida de equipo de bodega – sonido. Febrero 24 – 2016 Versión 01 (FO CO 07).

Gestión Administrativa

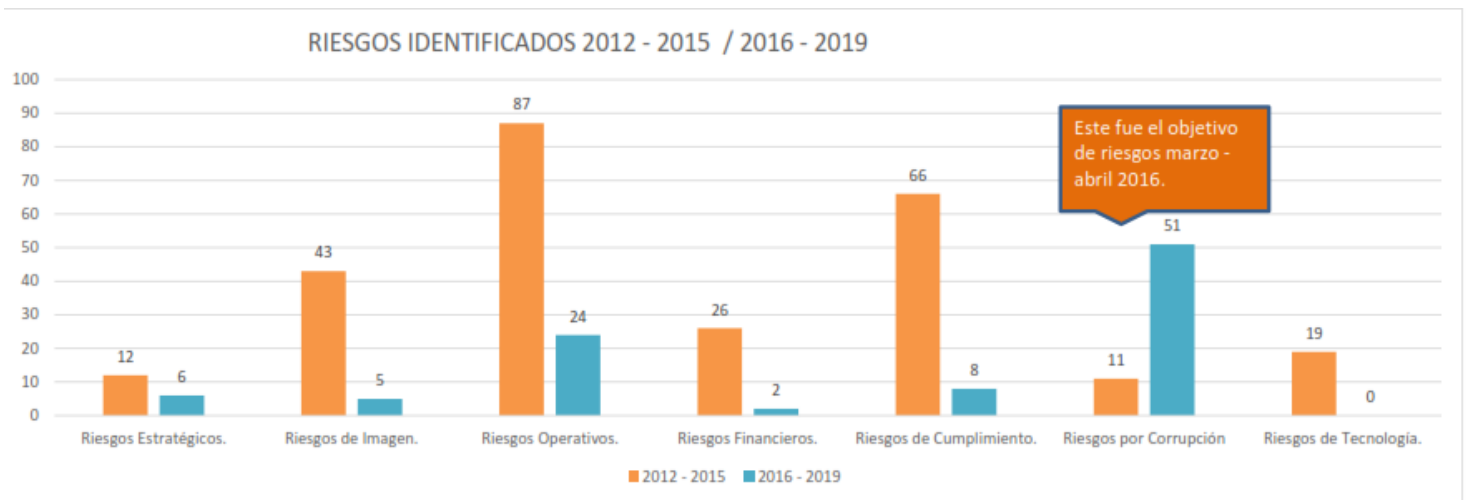
- Procedimiento Mantenimiento Infraestructura. Junio 16 – 2016 Versión 03 (PR GA 04).
- Formato de plan anual de adquisiciones. Junio 16 – 2016 Versión 03 (FO GA 01).

Evaluación Control y Mejora

- Procedimiento para la atención de las PQRSFD. Febrero 23 – 2016 Versión 04 (PR EM 01).
- Formato atención del PQRSFD. Febrero 23 – 2016 Versión 03 (FO EM 01).

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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



En documento adjunto, se describen los riesgos que a la fecha tiene identificados el Municipio de La Estrella, con sus respectivos planes de acción para evitar que se materialicen. Cabe resaltar que se encuentran actualizados los que corresponden a Corrupción, porque además fueron incluidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el segundo semestre de 2016, cada Secretaría de Despacho tiene plazo para actualizar las demás clasificaciones de riesgos.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

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

- La batería de indicadores que para 2016, ya se está levantando en el sistema Alphasig, dado que el Plan de Desarrollo fue aprobado en mayo. La misma será verificada por la Contraloría General de Antioquia.
- Grupos primarios que se realizan en todas las dependencias y que son los espacios de planeación y verificación de los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades programadas. Las evidencias reposan en cada Secretaría, a las que se suman las orientadas por el Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran en la Secretaría General.
- 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. 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. En junio se realizó una nueva capacitación a los líderes de las Secretarías sobre su diligenciamiento y se estableció como plazo el 30 del mismo mes para que sean allegados a Control Interno los planes de mejoramiento con base en las observaciones de las auditorías de 2016 y que se pusieran al día con las de 2015 que, en algunos casos, no habían presentado.
- 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 adjuntó el nuevo documento con sus respectivos anexos soporte y el seguimiento realizado en abril por parte de la Secretaría de Control Interno: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>
- Las reuniones de seguimiento y evaluación del Consejo de Gobierno que es el Comité Coordinador de Control. Las actas reposan en la Secretaría General.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

- En lo que va corrido de 2016, se han realizado los siguientes informes y auditorías:
 - Informe Ejecutivo Anual de Control Interno.
 - Informe cuatrimestral de Control Interno (febrero y junio).
 - Informe Control Interno Contable.
 - Rendición de la cuenta financiera a los órganos de control.
 - Recursos del Sistema General de Participaciones SGP.
 - Informe de Empalme a la Procuraduría General de la Nación.
 - Rendición de la cuenta a Gestión Transparente.
 - Austeridad en el gasto: marzo y junio.
 - Arqueo cajas menores: marzo y junio.
 - Auditoría sobre tasa bomberil.
 - Rendición de cuenta derechos de autor.
 - Autoevaluación Gobierno en Línea.
 - Auditoría IGA (Secretaría General, Archivo y Jurídica).
 - Auditoría indicadores 2015 (todos los procesos).
 - Auditoría interventorías (Planeación, Sistemas, Tránsito).
 - Auditoría inventarios (Almacén y Contabilidad).
 - Informe cumplimiento Ley 617 de 2000.

- Auditoría Marco Fiscal de Mediano Plazo.
- Seguimiento a memorandos de advertencia.
- Auditoría Procesos Judiciales.
- Auditoría Riesgos (Archivo, Sistemas, Educación y Cultura, Planeación).
- Auditoría Sigep.
- Auditoría Subsidios: Mínimo vital de agua y subsidios a los servicios públicos.
- Auditoría de seguimiento a la publicación de contratos en el SECOP.

2.2.2 Auditoría externa.

Durante lo que va corrido del año 2016, solo se ha realizado un seguimiento por parte de un órgano de control, específicamente la Procuraduría General de la Nación, que revisó las actividades que actualmente se llevan a cabo dentro del Comité de Conciliaciones. En la jornada, se dieron a conocer las acciones, actas y estrategias que vienen implementándose para evitar el daño antijurídico del Municipio. No se dejaron observaciones que llevaran a levantar un plan de mejoramiento.

Para el segundo semestre del año están programadas la Auditoría Integral Regular de la Contraloría General de Antioquia y la Auditoría de mantenimiento al sistema de Calidad por parte de Icontec.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

En lo que respecta a las observaciones de la Auditoría de la Contraloría en 2015, vienen trabajándose las acciones de superación de las mismas. A la fecha, aun quedan algunas pendientes por terminar de solucionar, debido a que requieren algunos recursos y asesoría técnica, ejemplo de ello, la creación de la interface financiera entre Contabilidad y la Secretaría de Tránsito. Este tema específico está analizándose con el proveedor del software contable.

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 para revisión de las Secretarías General y de Control Interno. Aún faltan algunas dependencias por diligenciar el formato con base en los resultados de las auditorías internas de control y de gestión. Para ello, se realizó una nueva capacitación en el mes de junio con los líderes de los procesos, para actualizar la información sobre cómo llenar la tabla y hacerle el respectivo seguimiento de forma continua.

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 enero y junio de 2016, la Administración Municipal ha gestionado la publicación de 135 avisos, noticias y/o informes en los medios de comunicación masivos y alternativos, sumando una inversión de \$429.433.400. El valor descrito corresponde a lo efectivamente cobrado por dichas empresas periodísticas y cuya tabla de precios reposa en la oficina de Comunicaciones. Estas notas no le costaron al Municipio y sí obtuvo un importante beneficio en términos de dar a conocer las actividades desarrolladas hasta el momento.

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 el que cada dependencia ubica en la cartelera principal del edificio el listado de los contratos llevados a cabo, incluyendo aquellos procesos de convocatoria pública que fueron declarados desiertos.
- La publicación de la contratación estatal en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, a la cual, tiene acceso la ciudadanía en general y, al SECOP, a través de www.contratos.gov.co, también de cara a la comunidad.
- Los eventos denominados “La Alcaldía en mi Barrio”, que para junio de 2016 se ha llevado a cabo en los sectores de Villas de Ensueño, la Inmaculada 2, La Playita, Pueblo Viejo y El Pedrero, 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 comunales 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.](#)
 - [Preguntas y respuestas frecuentes.](#)
 - [Servicio de atención en línea](#) (Chat, Blog, Foro, Calendario de eventos).
 - [Pagos en línea.](#)
 - Avisos de notificación.
 - En general, todos aquellos que les brindan información como: Normatividad, informes de gestión, nuestros planes, información financiera, sala de prensa, galería de imágenes, proyectos de inversión, Plan de Desarrollo y MECI que es el link donde se publican varios de los informes de Ley.

3.2 Información y Comunicación interna

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

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

Gestión documental:

En materia de gestión documental, el Municipio de La Estrella ha avanzado en estos primeros seis meses del año, en lo siguiente:

- Reorganización del área física donde se almacenarán los archivos centrales, en este caso, se intervino la luminosidad, estanterías, mesas de consulta y se adecuó un espacio para las transferencias. Así mismo, se levantó una pared tipo drywall para separar el nivel de acceso entre los parqueaderos y la oficina de Archivo central, mitigando el riesgo que en este aspecto está calificado como alto.
- Actualización del sistema de inventario FUID en los archivos, con el apoyo de un equipo de alfabetizadores.
- Con el fin de darle viabilidad a la adquisición del software para gestión documental, se han realizado dos encuentros con funcionarios del Área Metropolitana, lo anterior se sumará al sistema cebra para radicación y manejo de códigos de barras que ya tiene el Municipio. Como compromisos de las reuniones se estableció que para el mes de agosto se dará inicio a la aplicación del software y para lo cual el Archivo debe entregar las series documentales y las respectivas Tablas de Retención Documental actualizadas a 2016.
- Se presentó ante la oficina Jurídica el borrador del manual que establece el procedimiento de gestión sobre Cero Papel, el cual será estudiado por el Comité Interno Evaluador de Archivo Municipal.
- Funcionarios del Archivo Municipal se capacitaron en el manejo del sistema de códigos postales, direcciones y otros, por intermedio de la empresa 4-72.
- Así mismo, se han dictado 22 asesorías a las dependencias de la Alcaldía en el manejo de las TRD y archivos de gestión. Igualmente, 9 capacitaciones en producción de documentos (codificaciones, anexos, nomenclaturas, normas archivísticas y calidad).
- Se expidió el Decreto 039 de abril 5 de 2016, mediante el cual se actualiza la norma en lo que tiene que ver con el reglamento del Comité Interno de Archivo Municipal.
- Comenzaron las actividades de actualización del PGD (Programa de Gestión Documental), de acuerdo con el nuevo Plan de Desarrollo que fue aprobado el 30 de mayo.

- Frente a las Tablas de Retención Documental, viene adelantándose el proceso de actualización dentro de la estructura administrativa con un avance del 70%, en el cual se destaca que ya se poseen las encuestas diligenciadas de las diferentes oficinas que presentaron algún cambio en las que existían, para ser presentadas ante al Comité Interno Evaluador de Archivo.
- En lo que concierne a las Tablas de Valoración Documental TVD, se estableció un plan de mejoramiento cuyas acciones para cumplir tienen como plazo el año 2017; sin embargo, ya se tiene montada la encuesta y el cuadro de identificación por los inventarios desde 1980 a 2010.

3.3 Sistemas de información

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

Este componente presenta dificultades debido a la carencia de un sistema de información que realmente esté a la altura de la Entidad. Sin embargo, con el traslado a la nueva sede administrativa, se actualizó en un gran porcentaje el hardware permitiendo que los funcionarios pudieran tener equipos adecuados para el desarrollo de sus funciones.

A la fecha, aun no se reportan avances en esta materia.

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:

- La aprobación por parte del Concejo del nuevo Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, que se estructura como el norte del gobierno durante el cuatrienio. Lo anterior incluye una nueva batería de indicadores que medirá la gestión que se realice a favor de los siderenses.
- El importante número de auditorías internas de gestión y de control que se llevan a cabo, que permiten identificar los puntos fuertes y débiles en materia de gestión y desarrollo para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- La actualización de la matriz de riesgos por corrupción en todos los procesos. Esta actividad estuvo liderada por la Secretaría General.
- La actualización de procesos y procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.
- La visibilidad de la información dirigida a los ciudadanos a través de los distintos canales de comunicación que posee la Entidad.
- Los beneficios, incentivos y estímulos otorgados a empleados y trabajadores oficiales que permite fortalecer el clima organizacional y generar una mejor calidad de vida para ellos.
- La adopción de un nuevo Manual de Funciones, en el que se incluyó que las actividades propias del control interno y el sistema de calidad, son parte fundamental de cada cargo y que son los empleados, los responsables de su ejecución, evaluación y seguimiento.
- El proceso de comunicaciones e información que adelanta una serie de acciones que han posicionado la imagen de la Administración en la región metropolitana, gestionando numerosas publicaciones en los medios masivos de información, para brindar a los ciudadanos datos permanentes de la gestión del gobierno y la inversión de los recursos.
- El programa La Alcaldía en mi Barrio y demás eventos que desarrolla la Administración Municipal favoreciendo los canales de comunicación más personales con la comunidad, dado que los funcionarios visitan los barrios y veredas descentralizando los servicios. Estas actividades han mejorado la opinión que los ciudadanos tienen de sus gobernantes al poderlos tener cerca vivenciando sus necesidades más apremiantes.
- La consulta permanente que la Administración realiza a los ciudadanos sobre su satisfacción con la atención prestada dentro de la Alcaldía, con el impacto logrado por el Gobierno en los barrios y veredas y con las solicitudes tramitadas a partir de las PQRSF.
- La entrega de obras tan importantes para el beneficio de la comunidad, son ellas: el Puente de la 77 sur, la ciudadela de vivienda en Pueblo Viejo y la adecuación de vías que han mejorado la movilidad y que le apuntan al mejoramiento social de la población.

- El ahorro económico que, en algunos puntos, ha podido evidenciarse dentro de la Administración con base en los informes de Austeridad en el Gasto, casos específicos: el pago de horas extras y el consumo de servicios públicos dentro de la Alcaldía.
- El Municipio cuenta con un sistema de Control Interno y Calidad, que cada vigencia se va fortaleciendo, logrando importantes avances para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Debilidades:

- La falta de un software dedicado especialmente al manejo del Sistema Integrado de Gestión (MECI y Calidad), que permita albergar la información en la web, no solo para proteger los datos, sino para permitir un mejor acceso a él por parte de todos los funcionarios y contratistas. Esta observación es recurrente en los informes, pero debido a la falta de presupuesto no ha sido posible acceder a un software especializado.
- El proceso de Sistemas no presenta avances en materia de software y hardware y aún se generan dificultades en la prestación del servicio interno, sobre todo de internet.
- Aún persisten procesos que no han podido establecer un diálogo fluido para diseñar procedimientos conjuntos de ejecución, ejemplo de ello: inventarios. Este en específico requiere el concurso del Almacén, Servicios Administrativos, Contabilidad, Hacienda y aunque todos de forma particular tienen claramente definidas sus funciones, se necesita consolidar datos y hablar un mismo lenguaje. Igual ocurre, con infancia y adolescencia, juventud, emprendimiento, espacio público y gestión del riesgo y prevención de desastres.
- El nivel de auditorías internas ha sido muy importante; sin embargo, es complicado que algunos líderes y sus equipos de trabajo documenten las acciones correctivas, preventivas o de mejora del caso. Aún sigue siendo difícil que se diligencie la Base de Datos de Mejora o plan de mejoramiento.
- Desde el proceso de Gestión Documental y Archivo, se carece de un módulo que funcione y cumpla con las especificaciones que requieren las actividades. A lo anterior, se suma que no existe un espacio adecuado para albergar la información producida dentro de la Alcaldía.
- La Administración cuenta con módulo de inventarios y compras, pero aún falta adecuar algunos detalles para que estos puedan funcionar al 100%.

- Desde el proceso de Talento Humano, aún no se lleva a cabo el desarrollo de actividades como parte de los programas de atención a pre pensionados del Municipio.
- Los trámites correspondientes al Municipio de La Estrella, cargados a la plataforma SUIT, presentan un avance del 40%, un porcentaje aún bajo para lo que pide la norma.
- Aún no se evidencia una estrategia de Cero Papel estructurada para su aplicación dentro de la Alcaldía.

Cordialmente,

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