

ALCALDIA MUNICIPAL LA ESTRELLA - LEY 1474 DE 2011

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

FEBRERO 2018

Periodo Evaluado: Octubre de 2017 a febrero de 2018

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

Fecha de Elaboración: 28 de febrero de 2018

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

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

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Las siguientes son las actividades y beneficios otorgados desde el área de Talento Humano de la Administración Municipal entre octubre de 2017 y febrero de 2018:

BENEFICIO	OCTUBRE 2017	NOVIEMBRE 2017	DICIEMBRE 2017	ENERO 2018
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) primaria	\$ 584.005	\$578.000	\$405.165	\$ 999.578
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores	\$ 1.480.018	\$ 1.146.190	\$ 893.997	\$ 2.326.805

oficiales) bachillerato				
Aportes convencionales Becas Segunda lengua (hijos trabajadores oficiales)	\$ 910.400	\$ 0	\$ 0	\$ 2.405.600
Aportes convencionales Becas Universitarias (hijos - cónyuge trabajadores oficiales)	\$ 0	\$ 14.136.999	\$ 50.993.286	\$ 24.520.136
Aportes convencionales Becas Universitarias (trabajadores oficiales)	\$ 0	\$ 0	\$ 3.017.910	\$ 5.352.764
Aporte convencional anteojos trabajadores oficiales	\$ 2.212.000	\$ 1.659.000	\$ 2.198.000	\$ 0
Aporte convencional medicamentos NO POS Trabajadores oficiales	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Primas de antigüedad para trabajadores oficiales	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 8.105.121
Otros aportes al sindicato más el auxilio de muerte, préstamo para vivienda	\$ 29.508.680	\$ 29.508.680	\$ 0	\$ 0

- **Acciones desarrolladas en materia de inducción y reinducción al personal.**

Se llevaron a cabo inducciones a 3 funcionarios que ingresaron a la Administración Municipal en el cuatrimestre evaluado. Y la reinducción general está programada para el año en curso.

- **Salud Ocupacional y bienestar laboral:**

- El 14 de diciembre se llevó a cabo la jornada de integración con los funcionarios de la Alcaldía y el 29 del mismo mes, con los trabajadores oficiales.
- Apoyo económico educativo para los funcionarios vinculados, incentivando su evolución personal, académica y laboral.
- En enero de 2018 se entregaron 25 auxilios educativos a empleados, por un valor de \$39.944.991.
- Entrega de un auxilio en monturas para lentes a 2 funcionarios, con un costo de \$427.315, en enero de 2018.
- Bonificación por servicios prestados a 50 funcionarios por valor de \$100.692.692.
- Auxilio de estudio a 41 funcionarios, por un total de \$81.585.608.
- Inspección periódica de los extintores en el Centro Administrativo.
- Revisión general de las instalaciones de la Administración Municipal, para identificar las posibles condiciones de riesgo en los puestos de trabajo.
- Elaboración de la matriz de requisitos legales.
- Jornada de vacunación contra el tétano para las manipuladoras de alimentos, y dosis de refuerzo para los trabajadores oficiales.
- Elaboración de la autoevaluación de los estándares mínimos del SGSST clasificación Res 1111 de 2017.
- 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 sufridos por los empleados del Municipio de La Estrella.
- Capacitación en higiene postural para personal administrativo.
- Orientación y acompañamiento personalizado en las re-consultas por patologías derivadas de los accidentes de trabajo.
- Actualización del Plan de Emergencia del Centro Administrativo.
- Reuniones periódicas mensuales del COPASST.
- Afiliaciones constantes a la ARL de contratistas, practicantes de tránsito y demás personal que requiera ser ingresado al sistema de cobertura de riesgos laborales.
- Creación de formato para el reporte de condiciones inseguras.
- 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.
- Reuniones con Representantes del Copasst, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, Policía Nacional, Secretaría de Tránsito, Secretaría de Gobierno, Empresa de Seguridad y E.S.E Hospital La

Estrella, para coordinar y delegar funciones para el óptimo desempeño del 6° simulacro nacional de respuesta a emergencias, que se llevó a cabo el 25 de octubre.

- Elaboración y aplicación de encuesta de desórdenes músculo esqueléticos a empleados y contratistas.
- Elaboración del plan estratégico de seguridad vial PESV.
- Seguimiento a empleados y trabajadores oficiales que tienen en sus hojas de vida recomendaciones o restricciones laborales.

- **Clima organizacional:**

- Se realizó la charla sobre contratación, interventoría y supervisión.
- Se desarrollan actividades deportivas como apoyo a los trabajadores oficiales.
- Se dictan talleres de uso productivo del tiempo libre con el apoyo de la Secretaría de la Mujer y la Casa de la Cultura para empleados.
- Ejecución del plan de capacitaciones establecido para el Municipio.
- Acompañamiento a los empleados cuando se presentan situaciones de duelo, incapacidades superiores a quince (15) días o cirugías importantes.
- Reconocimiento a los empleados en logros académicos, personales, profesionales y/o laborales, siempre que la Entidad haya sido comunicada al respecto.
- Reconocimiento de antigüedad a los empleados.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

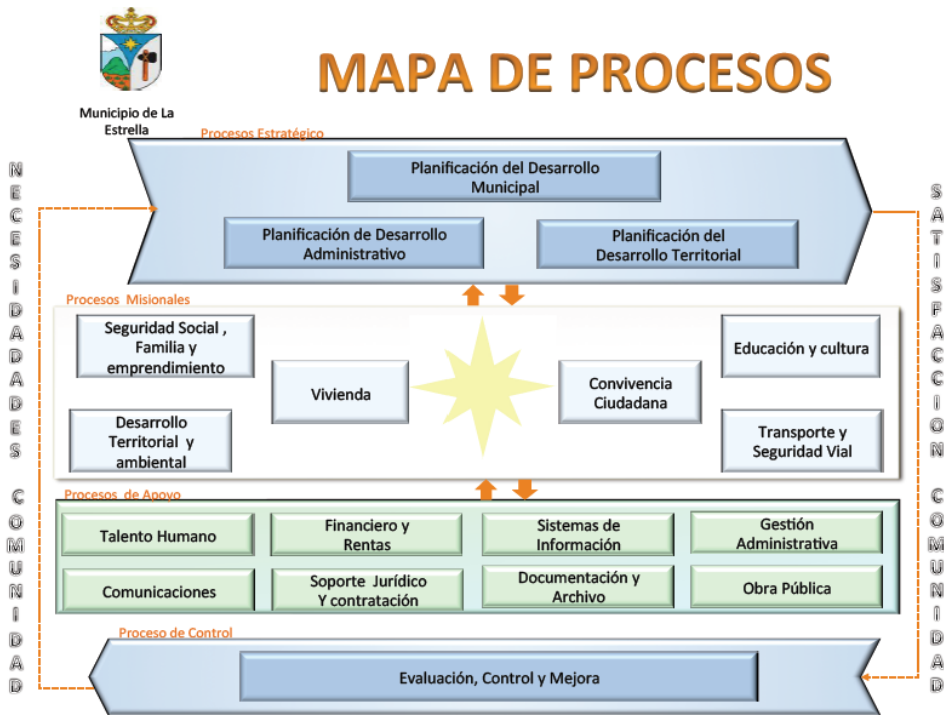
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

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

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1.2.2.1 Procesos y procedimientos:

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



1.2.2.2 Evaluación de la satisfacción del cliente:

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

Entre octubre de 2017 y febrero de 2018 se han realizado 300 encuestas de satisfacción del servicio personalizadas y telefónicas, así:

DEPENDENCIA	N. ENCUESTADOS
Catastro	50 encuestados
Aula Ambiental	50 encuestados
Desarrollo Comunitario	50 encuestados
Fondo Empleados	50 encuestados
Impuesto Predial	50 encuestados
Vivienda	50 encuestados
TOTAL	450

Su nivel de satisfacción en general es del 97%. Los aspectos más relevantes es la oportunidad en la atención con un 98%, el nivel de satisfacción con un 96% y la amabilidad y atención del funcionario con un 99%. El aspecto más bajo es el servicio prestado con un 96%.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1. El servicio prestado lo califica como:	3,8	96%
2. La amabilidad y atención del funcionario fue:	4,0	99%
3. La oportunidad en la atención fue:	3,9	98%
4. Su nivel de Satisfacción es:	3,9	96%
TOTAL	3,9	97%

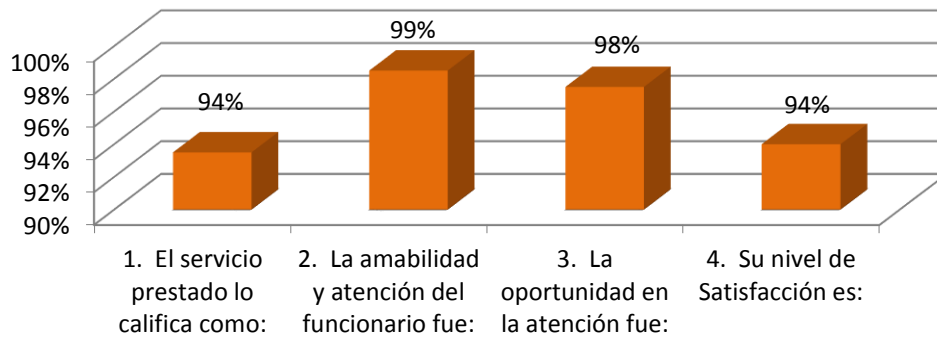
Las dependencias evaluadas cumplen con la meta de satisfacción que debe ser superior al 80%; sin embargo, es recomendable fortalecer las capacitaciones a los funcionarios que atienden público en el tema de servicio al cliente.

A continuación, se describen los resultados obtenidos en cada de los espacios verificados:

Catastro

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

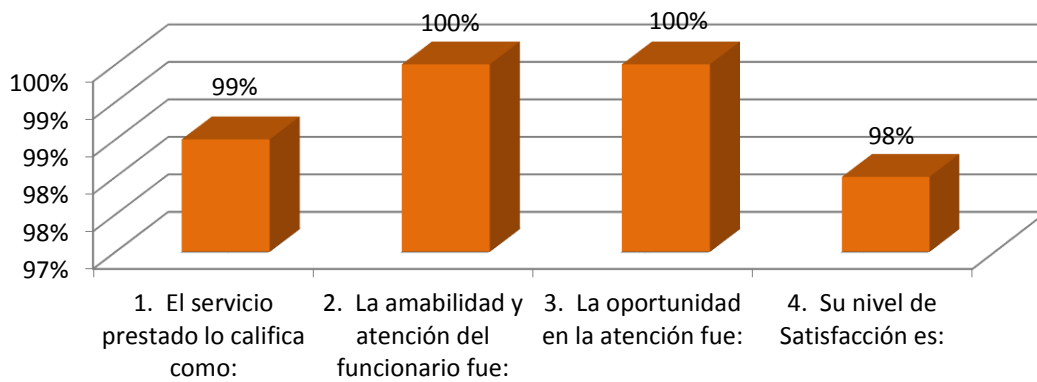
PREGUNTAS



Aula Ambiental

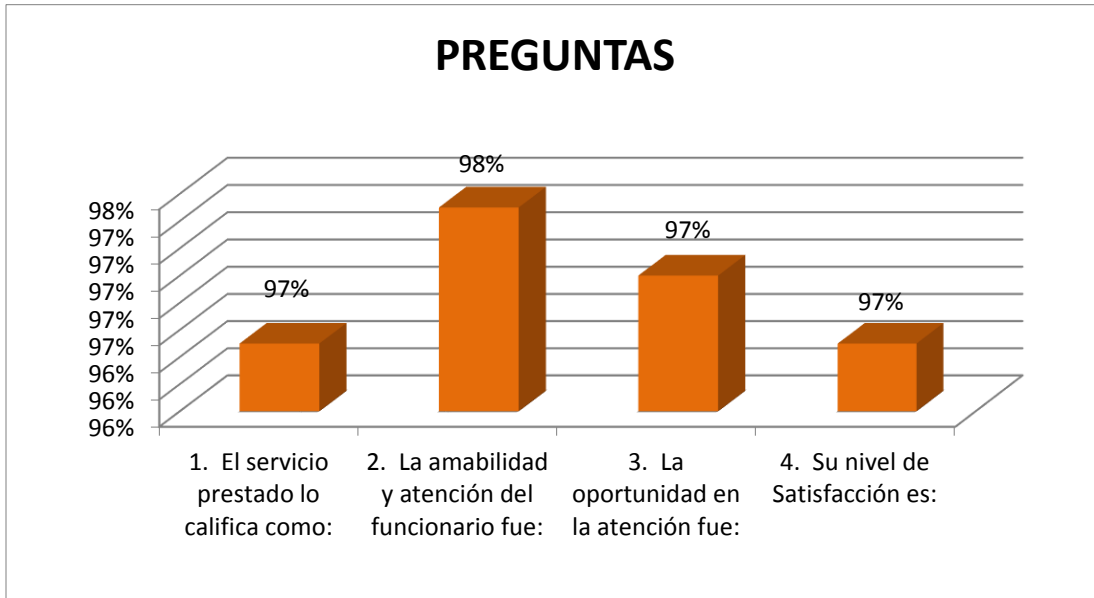
El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% se encuentra insatisfecho.

PREGUNTAS



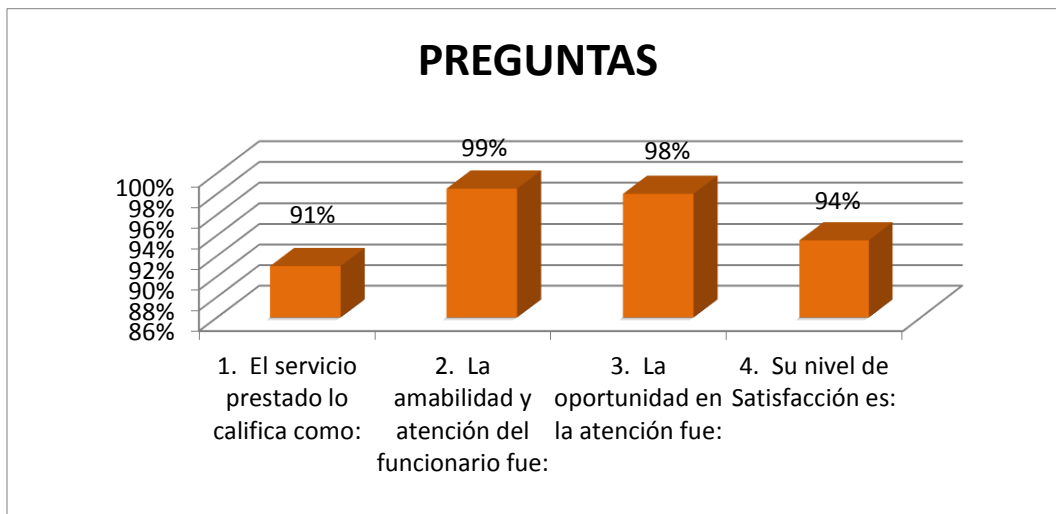
Desarrollo Comunitario

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



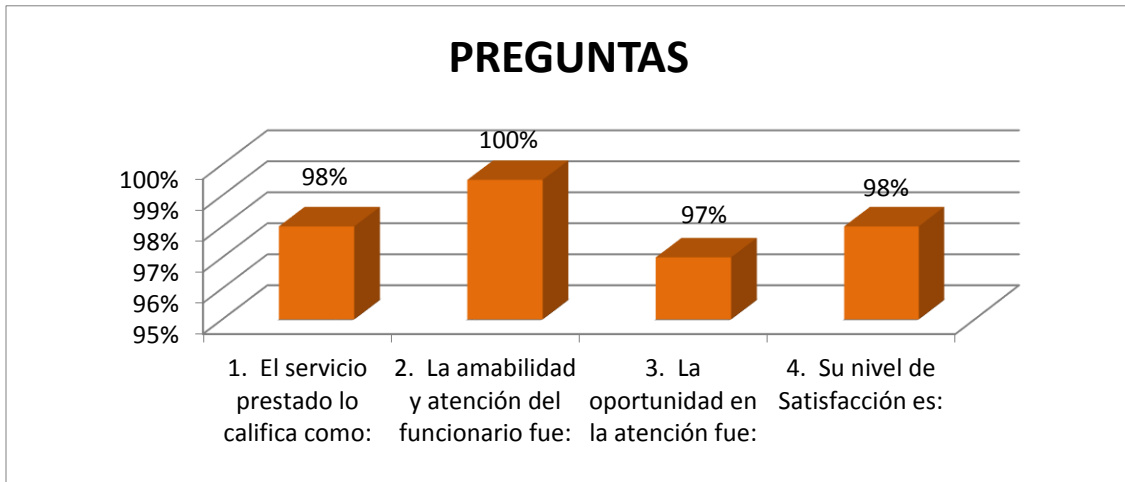
Fondo Empleados

El 92% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 8% se encuentra insatisfecho.



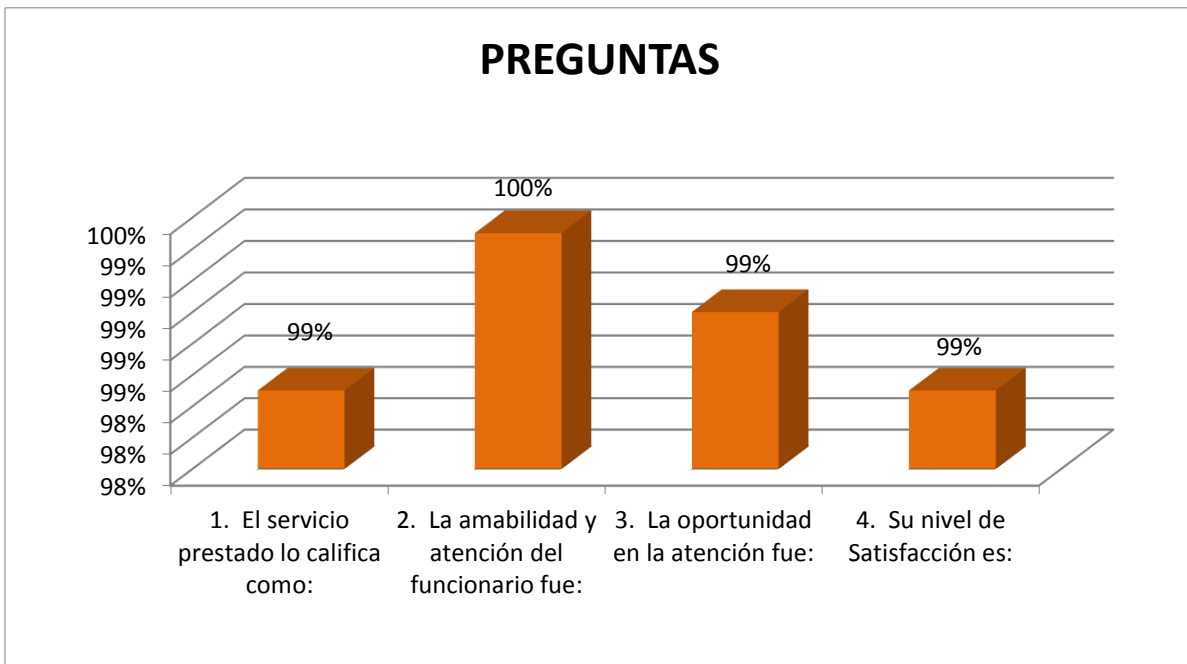
Impuesto Predial

El 96% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 4% insatisfecho.



Vivienda

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



- **Satisfacción del impacto:**

Se realizan encuestas en las comunidades, a través del programa Alcaldía en mi Barrio de donde se obtienen las mediciones.

Entre octubre de 2017 y febrero de 2018, no se ejecutó el programa de Alcaldía en Mi Barrio, que se tiene programado a partir del mes de marzo.

- **Satisfacción del usuario que interpone una PQRSF:**

Los resultados de este ítem se presentan por todo el año 2017.

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y diciembre de 2017 (con corte al 29 del último mes).

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 1.387 PQRSF que han llegado al Municipio, 577 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 471 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 8 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 194 corresponden a la Secretaría de Planeación, conservando el segundo lugar que ya tenía desde el informe de septiembre. Entre las solicitudes que más se destacan de esta oficina se encuentran: 83 relacionadas con las licencias de construcción y urbanismo y 21 más que tienen que ver con el paisajismo del Municipio.

Por su parte, 193 obtuvo la Secretaría de Gobierno, de las cuales 126 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 21 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 136, de las cuales, 115 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 278 PQRSFD, 45 quejas sobre la calidad del servicio prestado desde todos los ámbitos en general y 48 más para visitas de sanidad.

A lo que es necesario sumar los ítems sobre Obras Públicas y cuyos quejas o peticiones van orientadas hacia el mejoramiento de las vías del Municipio con 83 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 577 solicitudes y Planeación con 194. La razón sigue siendo la misma, y es que las foto detecciones continúan causando malestar entre los usuarios, que no encuentran otra manera de quejarse que no sea una PQRSFD.
- El mes en el que más llegaron solicitudes fue enero con 145. En segundo lugar, agosto 142 y septiembre aparece en último puesto con 93.
- El tipo más común es la Petición con 1.170, seguidamente las Quejas con 197, 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 471.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 1.241.
- El porcentaje de satisfacción de los usuarios en general frente a las PQRSFD fue del 92%.
- Es importante que la Secretaría General 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 1.387 PQRSFD pudo evidenciarse que 1.280 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 1.241 fueron por escrito (97.0% de efectividad) y 38 (3.0%) 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.

El informe completo puede ser visualizado en el siguiente link:
<http://www.laestrella.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqr.aspx>

A continuación, se describen las conclusiones del informe de auditoría a las respuestas de fondo dada a los derechos de petición, que se escogieron aleatoriamente.

1. El 91% de los derechos de petición revisados, se respondieron de manera oportuna a los usuarios.
2. Se recomienda a todas las dependencias de la Administración, que cuando las PQRSFD dependan de terceros, estos también sean notificados para que, en conjunto, puedan resolver las inquietudes de los usuarios.
3. Las PQRSFD son más que meras peticiones para solucionar cosas, son también la herramienta de control y verificación que tiene el Municipio para conocer las necesidades de sus usuarios y las expectativas que tienen frente al gobierno. En tal sentido, es necesario que cada oficina haga un análisis de aquellas situaciones que requieren ser subsanadas y pueden propender a mejorar el servicio que se presta a las comunidades.

PQRSFD como la que se analizó en Educación y Cultura, da pie a que la Secretaría evalúe cuál es el tratamiento que se viene dando a situaciones que comprometen la integridad de los niños, niñas y adolescentes dentro de las escuelas y colegios. Igual ocurre con Gobierno, que así la Policía se encargue de las medidas correctivas y coercitivas frente a hechos que perturban el orden público, también es cierto que se requiere el desarrollo de programas de sensibilización en torno a mejorar el comportamiento social de los ciudadanos que lleven a evitar delitos y daños en el territorio.

4. Pudo evidenciarse que el trabajo en equipo para responder las PQRSFD, no ha sido el más efectivo, en tanto cada Secretaría le contesta a un usuario lo que le corresponde por separado y no se unifica un solo documento con dirección al

ciudadano, pudiendo generar en este algún porcentaje de confusión. Es necesario que fortalecer las labores conjuntas entre las dependencias.

El informe de auditoría a las respuestas de fondo de los derechos de petición, fue notificado debidamente a la Alta Dirección el 24 de noviembre de 2017, para que tome las medidas correctivas necesarias, que lleven a la superación de las dificultades que, en esta materia, puedan estarse presentando en la Administración Municipal.

Encuesta de conocimiento y apropiación de instrumentos de gestión:

La Secretaría de Control Interno aplicó una encuesta a funcionarios vinculados y contratistas de la Administración Municipal, con el fin de conocer la apropiación de diversos instrumentos, que son de alta relevancia dentro del ejercicio de las labores como servidores públicos y que, además, están regladas por diversa normatividad.

Seguidamente, se relacionan las preguntas que tienen que ver con los instrumentos de gestión y los resultados obtenidos en 99 funcionarios vinculados, porque se considera suficiente la muestra para llevar a cabo una radiografía de la situación al interior de la Entidad. Lo correspondiente a los contratistas, será socializado en los grupos primarios de cada dependencia.

Aunque la encuesta original tiene 92 preguntas, son 32 cuestionamientos los que tienen que ver con los instrumentos de gestión y 16 de ellas, obtuvieron un porcentaje alto de desconocimiento o no apropiación por parte de los funcionarios vinculados, son ellos:

- Código de Ética.
- Evaluación del desempeño.
- Retroalimentación de los resultados de la evaluación del desempeño.
- Plan de acción de la dependencia.
- Manual de Calidad.
- Indicadores.
- Evaluación de los indicadores.
- Retroalimentación de los resultados producto de la evaluación de los indicadores.
- Política de riesgo.
- Mapa de riesgo.
- Instrumento de evaluación de los resultados del análisis de riesgos.
- Retroalimentación de la evaluación de riesgos.
- Autoevaluación.
- Retroalimentación de los resultados de la autoevaluación.
- Base de datos de mejora (planes de mejoramiento).
- Plan de comunicaciones.

Así las cosas, la Secretaría de Control Interno iniciará un proceso de socialización en cada oficina, dando a conocer los resultados particulares para que, con base en los porcentajes obtenidos, se establezcan las acciones preventivas, correctivas o de mejora del caso, que lleven a que los funcionarios vinculados y contratistas, se empoderen de los instrumentos, se sumen a las acciones que están dirigidas a cumplir el Plan de Desarrollo y que su participación es importante para que la Entidad logre los objetivos propuestos.

1.2.3 Estructura Organizacional

- **Planta de personal: Los siguientes son los cambios producidos entre octubre de 2017 y febrero de 2018:**

- El 10 de octubre de 2017 tomó posesión en propiedad la señora MARÍA ALEJANDRA MONTOYA ORTIZ como profesional en Control Interno Disciplinario.
- El 2 de noviembre de 2017 toma posesión en calidad de provisionalidad la señora CLAUDIA MILENA ARBOLEDA MUÑOZ, como Auxiliar Administrativa G02.
- El 22 de enero de 2018 tomo posesión la señora SANDRA MILENA SIERRA BETANCUR, como Secretaria de Seguridad Social y Familia.

- **Manual de funciones:**

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

1.2.4 Indicadores de Gestión

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

Como parte de la evaluación anual por dependencias, la Secretaría de Control Interno realizó revisión de las metas establecidas en los indicadores con sus respectivas ejecuciones para la vigencia 2017. Los resultados se pueden visualizar en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/Evaluaci%C3%B3n%20anual%20por%20dependencias%20vigencia%202017.pdf>

A continuación, se detallarán los datos más relevantes sobre el avance al cumplimiento físico y financiero del Plan de Desarrollo en la vigencia 2017.

1.2.5 Políticas de Operación

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

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

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

Entre octubre de 2017 y febrero de 2018, se ha realizado acompañamiento a cada uno de los participantes y líderes de los procesos, realizando un estudio para identificar cambios en los mismos.

En los 18 procesos que tiene la Alcaldía de La Estrella, se llevó a cabo el seguimiento a los siguientes ítems:

- Matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).
- Partes interesadas.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión del Cambio.
- Adecuación de proceso (caracterizaciones).

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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

- Como parte de este proceso, se plantearon los siguientes objetivos de trabajo:
 - Identificar riesgos por corrupción asegurando su implementación en el Plan Anticorrupción y los demás tipos de riesgos para la transición de la nueva norma ISO 9001:2015.
 - Explicación a nuevos líderes de procesos y subprocesos de la metodología que tiene el Municipio para la identificación, análisis, valoración y control a los riesgos.
 - Identificar nuevos riesgos aplicando la metodología de análisis de contexto interno y externo y partes interesadas.

- Metodología utilizada:

Se realizaron reuniones de trabajo con líderes de procesos y subprocesos en las que se identificaban riesgos con apoyo del personal. Para ello, se buscó que cada integrante de los equipos aplicara la metodología establecida de tal manera de ir generando en ellos un mayor empoderamiento del tema.

Adicionalmente, se desarrolló un análisis de contexto Interno y Externo (DOFA), porque se considera que las amenazas y debilidades son un riesgo para el Municipio y así, integrarlas al Mapa de Riesgos general, así:

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

- Aspectos a tener en cuenta

Se establecieron controles a todos los riesgos; lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC GP 1000:2009 y procedimiento interno de Gestión del Riesgo.

Durante el mes de febrero de 2018, viene actualizándose el mapa de riesgos del Municipio de La Estrella, identificando nuevos con su respectiva valoración y control para evitar que se materialicen.

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

- Los instrumentos de gestión del riesgo en la Entidad, aunque están formulados en total coherencia con el Sistema de Gestión de la Calidad, así como con el Modelo Estándar de Control Interno, no son apropiados ni operados como es de esperarse por los servidores públicos y funcionarios.
- Se recomienda implementar mecanismos efectivos que permitan que la Administración Municipal, además de contar con los instrumentos propios de la gestión del riesgo, se apropie de ellos, propenda por su seguimiento y actualización constante, situación que se compadezca con el dinamismo que el tratamiento adecuado de los riesgos sugiere.

En este caso, podría pensarse en realizar campañas de socialización, hacer uso de herramientas comunicacionales o eventos de sensibilización que motiven a los empleados no solo a administrar las propias situaciones que puedan impactar negativamente sus funciones, sino a adelantar procesos de mejora continua en favor de sus procesos.

- Los riesgos se evaluaron de acuerdo con la matriz albergada en el One Drive, que es el espacio de almacenamiento del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de La Estrella. EL enfoque principal se centró en consultar con los líderes de procesos cuál ha sido el tratamiento dado a cada uno de los riesgos de su oficina, verificando evidencias.
- 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, sin que esto quiera decir que su apropiación tenga un buen nivel; en este sentido, es preciso advertir que aunque se realizan los seguimientos, estos son motivados más por una auditoría u órgano de control, que por una acción preventiva o de autocontrol tan necesaria en el quehacer público.

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.

- Debe mantenerse la sugerencia, frente a 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.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

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

- La batería de indicadores a través del sistema Alphasig, cuyos resultados finales para 2017 fueron reportados en este informe.
- Grupos primarios que se realizan en las dependencias y que son los espacios de planeación y verificación de los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades programadas.
- Las encuestas de satisfacción del impacto del gobierno en las comunidades que se realizan de forma mensual en el programa “La Alcaldía en mi Barrio” y que se socializan a las dependencias para la toma de acciones correctivas. Los resultados están descritos en este informe.
- Las encuestas de satisfacción del servicio prestado dentro de la Administración Municipal a los usuarios, las cuales son realizadas por la Secretaría General y en las que se evalúa la atención, la amabilidad y la oportunidad del servicio. Los resultados están descritos en este informe.
- El seguimiento a las PQRSF y derechos de petición, a los cuales se les realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios luego de emitida la respuesta por parte de las dependencias. Así mismo, la Secretaría de Control Interno elabora un informe cada tres meses y se publica en la página web describiendo su comportamiento y en función de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011. Los resultados están descritos en este informe.

- Documentación permanente de las acciones de mejoramiento que se plasman en la Base de Datos de Mejora Continua (plan de mejoramiento interno), en la que cada líder consigna las dificultades del proceso y la acción correctiva para las mismas, además de su fecha de implementación y responsable. La Secretaría de Control Interno realiza un seguimiento permanente al cumplimiento y actualización de los planes de acción resultantes del proceso auditor independiente. La Base de Datos de Mejora de todos los procesos se encuentra en el sistema One Drive y se revisa en línea.

- Elaboración y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyos informes están publicados en la página web del Municipio. En el siguiente link se adjunta el seguimiento con sus respectivos anexos soporte del mes de diciembre de 2017 por parte de la Secretaría de Control Interno y la actualización para 2018: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>

- Las reuniones de seguimiento y evaluación del Consejo de Gobierno que es el Comité Coordinador de Control. Las actas reposan en la Secretaría General.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

- Entre octubre de 2017 y febrero de 2018, se han realizado los siguientes informes y auditorías, que han sido reportados:
 - Evaluación de los componentes del nuevo Modelo de Planeación y Gestión (octubre de 2017) y que reemplazó el ejecutivo anual de Control Interno.
 - Informe cuatrimestral de Control Interno (octubre de 2017, febrero de 2018).
 - Informe Control Interno Contable (febrero 2018).
 - Rendición de la cuenta financiera a los órganos de control a través del Chip y FUT.
 - Rendición de la cuenta a Gestión Transparente (febrero de 2018).
 - Auditoría Riesgos (octubre de 2017).
 - Auditoría de seguimiento a la publicación de contratos en el SECOP.
 - Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: diciembre de 2017 y actualización 2018.
 - Seguimiento a la Base de Datos de Mejora de todos los procesos.
 - Evaluación anual por dependencias (enero de 2018).
 - Deudores morosos (diciembre 2017).
 - Austeridad en el gasto (diciembre 2017).

- PQRSFD (diciembre 2017).
- Arqueo cajas menores (diciembre 2017).
- Acompañamiento a las auditorías externas de Icontec (noviembre 2017) y la Contraloría General de Antioquia (diciembre 2017).
- Auditoría Sistema de Calidad.
- Diagnóstico NIIF-SP.
- Auditoría PGIRS
- Auditoría respuestas de fondo a PQRSF.
- Auditoría cartera morosa de Tránsito.
- Auditoría conciliaciones bancarias.
- Reporte plan de mejoramiento hallazgos auditoría Contraloría General de Antioquia.
- Auditoría Riesgos.
- Verificación de los ajustes contables desde el área de Contabilidad (retenciones en la fuente: salarios, honorarios, compras, construcciones y reteiva).

2.2.2. Auditoría externa.

- Entre el 2 y el 3 de noviembre de 2017, se llevó a cabo la auditoría de mantenimiento y transición de la norma a ISO 9001-2015 por Icontec. Cabe resaltar que el auditor líder informó al Municipio que se mantendrá certificado en la citada norma por no hallar no conformidades mayores que pudieran poner en peligro el Sistema de Calidad.

A continuación, se relacionan los hallazgos y observaciones de dicha auditoría externa:

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La socialización a través de la página web del porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo y el cumplimiento físico ponderado de cada una de las dimensiones, con la visualización del cumplimiento de cada una de las Secretarías con sus indicadores de producto y resultado; se incluye control de la ejecución física y ejecución.
- El monitoreo al avance del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, a partir de los planes de acción de cada una de las Secretarías.
- Las reuniones que se realizan periódicamente entre la Secretaria de Educación y Cultura y los rectores de las IE, para evaluar la situación de la educación en el Municipio y tomar acciones estratégicas.

- La encuesta anual por dependencias, realizada por Control Interno de Gestión, para establecer un diagnóstico del conocimiento de los funcionarios, con el fin de identificar brechas o necesidades de fortalecimiento de temas de la gestión pública y el sistema de gestión.
- La gestión para obtener recursos que fortalezcan las finanzas para la inversión pública, ha permitido la ejecución de proyectos como producto de cofinanciación, lo que demuestra la capacidad de gestión para conseguir recursos adicionales en pro del desarrollo del municipio.
- La claridad que se evidencia desde el proceso de Planeación estratégica, de las posibilidades de desarrollo para el municipio, en sus diferentes dimensiones y su alineación con diferentes instituciones del orden local, departamental y nacional, que interactúan a través del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El nivel de trascendencia del componente de educación, desde el tema básico de cobertura hacia un enfoque de “calidad”, y desde el espectro de la educación formal y básica hacia la integralidad de todos los niveles y grados, demostrando el compromiso de todos los involucrados en la gestión de los “derechos a la educación” de los habitantes del municipio.

Oportunidades de mejora

- La mejora en el análisis de las PQR (hacerlo para quejas y reclamos), con la utilización de la metodología Pareto, para ver la participación de los causales.
- Fortalecer la revisión por la dirección en el análisis de cambios que se pueden presentar, tanto riesgos como oportunidades, considerando no solo aspectos internos, sino aquellos externos que pueden tener un impacto importante en el sistema de gestión o en los resultados, especificando cuáles, cómo afectan y qué se va a hacer frente a cada uno de ellos, identificando las acciones que los diferentes procesos deben efectuar para garantizar que los cambios tendrán el mayor beneficio para la entidad.
- Reforzar el análisis de los indicadores de los procesos, hacerlo en dos etapas: en la primera comparar el resultado con la meta y tomar acciones correctivas cuando no se cumpla la meta, en la segunda, comparar el resultado en el período actual con el obtenido en varios períodos anteriores consecutivos y generar acciones que lleven a la mejora del proceso.
- Motivar el registro de acciones correctivas, más por autogestión que por auditoría interna, con el fin de fortalecer la gestión de procesos por parte de

los equipos de trabajo y eliminar la dependencia de la coadministración del sistema, por parte del proceso de auditorías.

- Asegurar que las acciones preventivas que resultan de la relación entre riesgos y el contexto externo e interno, tengan la coherencia con las diferentes causas identificadas, para asegurar que estas son eliminadas y todas son tenidas en cuenta; asegurar el registro de las evidencias que permitan concluir sobre la eficacia o no de estas acciones; se invita a hacer registros del seguimiento, en diferentes fechas de verificación de evidencias.

- Es necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento a los requisitos, expectativas de las partes interesadas; documentar las acciones, causas o justificaciones, y seguimiento a la eficacia, para asegurar su cumplimiento.

- En el seguimiento y medición de los indicadores de gestión, ser más precisos y detallados en el análisis, aunque estos cumplan las metas propuestas, y documentar siempre las acciones a emprender para la mejora de los resultados obtenidos. Enfatizar en que analizar los indicadores no es hacer una lectura de las gráficas, sino de los resultados arrojados, con conclusiones, justificaciones de incumplimientos y compromisos de mejoramiento.

- Elaborar una Hoja de vida para el alco-sensor, donde se registre las intervenciones en calibraciones, mantenimientos correctivos, preventivos y la conclusión sobre la aptitud luego de verificar errores máximos permitidos, resultado de la calibración y reformular en un procedimiento la frecuencia de calibración.

- Conviene definir descriptores para la evaluación de los contratistas (escala 1 a 5), cuando se hacen las supervisiones técnicas en las variables de oportunidad y calidad.

- Realizar el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, cuando están en uso los proyectos.

- Conviene hacer un registro y control de costos en los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos e infraestructura, porque permite cuantificar en términos económicos cada una de las actividades realizadas y la valoración de la rentabilidad, facilitando con ello la toma de decisiones frente a la posibilidad de cambio de equipos, el establecimiento de presupuestos para el próximo período o replantear la frecuencia con la que se realizan los respectivos mantenimientos preventivos.

- Hacer Registro de los mantenimientos correctivos y establecer un indicador donde se realicen comparación de mantenimientos correctivos y preventivos.
- Muestreo con criterios para evaluar la satisfacción de los usuarios frente a respuesta de PQRSFD; conviene revisar la forma de establecer el muestreo de usuarios del servicio, para la realización de las encuestas de satisfacción, que asegure un volumen suficiente, y permita mejorar el nivel de confiabilidad de los datos obtenidos, y ser fuente de acciones de mejora.
- Asegurarse de la evaluación de las competencias comportamentales (jerárquicas y comunes), de acuerdo con lo definido en el perfil del cargo.
- El control de la información relacionada con el recurso humano, para asegurar que las competencias que se han establecido para cada cargo (Competencias en formación), se soporten con los registros adecuados, y de esta manera se pueda hacer seguimiento y facilite la consulta sobre la formación suministrada y el estado de competencia de las personas.
- En el Plan de capacitación, considerar otras fuentes de necesidades de capacitación o formación, independientes de las encuestas realizadas por los funcionarios (auditorías, evaluaciones del personal, resultados de las PQRSFD, resultados de las encuestas de satisfacción, cambios normativos y tecnológicos).
- Fortalecer el principio de autocontrol. El control que cada funcionario ejerce sobre su propio accionar para asegurar que los resultados de su labor cumplen con todas las especificaciones definidas, incluye su capacidad de concentración para evitar errores de forma que finalmente puedan ser traducidos en errores de fondo.
- Considerar la posibilidad de definir lineamientos tácticos y diseñar acciones prácticas para la identificación de conocimientos específicos en las personas, y que deban ser multiplicados a más servidores, a fin de evitar el riesgo de pérdida de conocimiento al momento de retiro de algún servidor.
- En la gestión de riesgos, verificar que las acciones preventivas propuestas sean coherentes con las causas de los mismos, para disminuir o evitar la materialización del riesgo.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

Frente al plan de mejoramiento interno, que para el municipio de La Estrella ha sido denominado Base de Datos de Mejora, estos se encuentran consignados en la plataforma One Drive para revisión permanente de las Secretarías General y de Control Interno, esta última realizando auditoría en 2017.

En lo que concierne al plan de mejoramiento resultante de la auditoría externa del órgano de control, a la fecha de este informe, la Contraloría no ha reportado el resultado definitivo de su ejercicio auditor en 2017, por lo cual, no han sido programadas las acciones correctivas del caso.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. Información y Comunicación externa

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

Entre octubre de 2017 y febrero de 2018, la Administración Municipal desarrolló las siguientes acciones en materia de comunicación e información:

Actividades de apoyo logístico, promoción y difusión de información.				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
59	49	97	15	220
Eventos de Rendición de cuentas				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
3	5	3	1	12

Producción de información: Boletines				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
37	39	22	18	116
Reportajes gráficos cargados a la plataforma y enviados a los usuarios				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
12	13	12	0	37
Elaboración de Piezas gráficas				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
25	36	10	16	87
Elaboración de Videos institucionales				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
0	2	8	0	10
Publicaciones Free prees (efectivas) en los medios de comunicación				
Publicaciones en prensa (escrita y virtual)				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
7	7	6	2	22
\$8.600.000	\$ 5.300.000	\$ 30.000.000	\$ 3.300.000	\$ 47.200.000

Publicaciones de medios (radio-tv)				
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
4	4	9	1	18
\$45.229.774	\$150.000.000	\$51.137.730	\$9.469.500	255.837.004
Total de la gestión lograda por el Municipio con los medios de comunicación				
\$53.829.774	\$155.300.00	\$81.137.730	\$12.769.500	\$303.037.004

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

- La publicación en lugar visible de la contratación del Municipio. En la cartelera del primer piso del centro administrativo, se encuentra el listado completo de la contratación.
- La publicación de la contratación estatal en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, a la cual, tiene acceso la ciudadanía en general y, al SECOP, a través de www.contratos.gov.co, también de cara a la comunidad.
- Los eventos denominados “La Alcaldía en mi Barrio”, que durante 2017 se llevaron a cabo 6 de estas jornadas en las que se descentralizan los servicios de la Administración para que las comunidades tengan más fácil acceso a ellos y donde se aprovecha para rendir la cuenta a los habitantes del sector, a través de consejos comunitarios con el Alcalde, sus Secretarios de Despacho, gerentes de entes descentralizados y algunos representantes de instituciones como la Personería, el Concejo, la Policía, el Ejército y organismos de socorro.
- Publicación de lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.
- La publicación de noticias e información en general que pide la Ley en la página web, redes sociales y medios de comunicación, a los que tiene acceso la comunidad. Son ellos:
 - Página web: www.laestrella.gov.co

- Facebook: Alcaldía de La Estrella
- Twitter: @MLaEstrella
- Ventanilla única de atención personalizada.
- Ventanilla única de atención virtual.
- Link de PQRSF.
- Línea de atención gratuita al ciudadano: 018000420080
- Perifoneos.
- Contáctenos.
- Calendario de eventos.
- Pagos en línea.
- Avisos de notificación.
- En general, todos aquellos que les brindan información como: Normatividad, informes de gestión, nuestros planes, información financiera, sala de prensa, galería de imágenes, proyectos de inversión, Plan de Desarrollo y MECI que es el link donde se publican varios de los informes de Ley.

3.2. Información y Comunicación interna

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

En este aspecto, cada profesional de la oficina de Comunicaciones tiene a cargo una dependencia con el fin de acompañarlos en la generación y divulgación de noticias e informes que no solo son importantes para la comunidad, sino al interior de la Administración.

3.3 Gobierno en Línea:

Durante el período evaluado, no se registraron acciones o actividades diferentes a las ya reportadas en los últimos informes cuatrimestrales de MECI.

3.4 Trámites y Servicios:

Frente al proceso de desarrollo de trámites y servicios dentro de la Administración Municipal, durante el período evaluado se procedió a levantar el relacionado con la aprobación de piscinas, perteneciente a Planeación y el auxilio para gastos de sepelio a cargo de la Secretaría de Gobierno; en ambos casos, se elaboró estudio y se actualizó su respectiva hoja de vida. Por su parte, la Secretaría de Hacienda se encuentra justificando las razones por las cuales el Municipio no adoptará el trámite “contribución por valoración”, que ha sido propuesto por la Función Pública.



Así mismo, se realizó el inventario de trámites que la Entidad tiene adoptados para disposición de los ciudadanos, los cuales están dispuestos en los siguientes sitios web:

- www.laestrella.gov.co
- www.suit.gov.co
- www.nomasfilas.gov.co
- www.sivirtual.gov.co

Actualmente, el porcentaje de avance del Municipio de La Estrella en lo concerniente al registro de trámites en el SUIT es del 96 %, para un total de 74 inscritos por Secretarías, así:

- **Gobierno (23)**
- **Hacienda (19)**
- **Planeación (23)**
- **Sisbén (5)**
- **Seguridad Social y Familia (4)**

3.5 Gestión documental:

En materia de gestión documental, el Municipio de La Estrella ha realizado entre octubre de 2017 y febrero de 2018, lo siguiente:

- Verificación de los inventarios entregados por los archivos de gestión, de tal forma que estos cumplan lo estipulado en el Formato Único de Inventario Documental, quedando estos en legal y debida forma.

- Asesoría a las Secretarías de Tránsito, Educación, y Servicios Administrativos, que a la fecha, no han llevado a cabo las respectivas transferencias primarias correspondientes al calendario 2017 y que deben tener en cuenta temas como la identificación y caracterización de los datos.
- Desde el mes de noviembre, se adelanta con las Secretarías General, Planeación Control Interno de Gestión, Servicios Administrativos y Hacienda un diagnóstico interno administrativo relacionado con la funcionalidad de su sistema de gestión documental.
- Publicación en la página web del Municipio los inventarios de gestión documental por oficinas, entre los años 2012 y 2015.
- Asesoría en algunas oficinas sobre la depuración inicial de documentos, que puede realizarse según la guía GU-DA-02 (Guía para la eliminación y depuración de unidades y/o acervos documentales en el Municipio de La Estrella).
- Realización del montaje del archivo de gestión de la Inspección de Tránsito Dos, capacitando el personal a cargo para su manejo y custodia.
- Se adelanta el montaje del Programa de Gestión Documental (PGD) para el período 2018-2019 con un avance del 70% para que, a su vez, sea adoptado por el comité interno de archivo en marzo de 2018.
- Inicio del montaje del Plan Institucional de Archivos (PINAR), con un avance del 30%.
- Se lleva a cabo la digitalización (vía escáner) de las series documentales como Decretos y Resoluciones entre los años 2012 y 2017.

3.6. Sistemas de información

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

La oficina de Sistemas informó que en el período evaluado no se registraron acciones en dicha materia. Por lo tanto, se oficiará a la Secretaría de Servicios Administrativos para que revise el plan de acción que tiene programado desde esta área de servicio y las razones por las cuales no se ejecutaron actividades.

Estado general del Sistema de Control Interno

Fortalezas:

- El Municipio adelanta un importante proceso de rendición de cuentas virtual, que ha permitido que la comunidad siderense que accede a este servicio, esté enterada de la ejecución de los planes, programas y proyectos.

- Como parte de los mecanismos para interactuar con el ciudadano, creó el programa Alcaldía en mi Barrio, 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 los sectores.
- La renovación del certificado de calidad ISO 9001:2015, obtenido por el Municipio por parte de Icontec, que integrado al MECI, han constituido un solo Sistema de Gestión.
- El importante número de auditorías internas de gestión y de control que se llevaron a cabo, que permitieron identificar los puntos fuertes y débiles en materia de gestión y desarrollo para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Los beneficios, incentivos, auxilios y estímulos otorgados a empleados y trabajadores oficiales que permite fortalecer el clima organizacional y generar una mejor calidad de vida para ellos.
- El proceso de comunicaciones e información que adelanta una serie de acciones que han posicionado la imagen de la Administración en la región metropolitana, a través de las numerosas publicaciones en los medios masivos de información, brindándole a los ciudadanos datos permanentes de la gestión del gobierno y la inversión de los recursos.
- Las acciones permanentes que se llevan a cabo para consultar con los usuarios su estado de satisfacción por los servicios prestados, lo anterior genera confianza y credibilidad en el ciudadano.
- El 92% de satisfacción de los usuarios que han presentado PQRSF, evidenciando un importante avance en la respuesta dada a los usuarios. El 97% de aceptación obtenido en la calificación de la atención a los ciudadanos dentro de la Alcaldía.
- El reconocimiento hecho al Municipio por parte del Departamento Nacional de Planeación, por el adecuado desempeño fiscal que le permitió ubicarse como el primero en el ámbito nacional correspondiente a su categoría.
- Las acciones que en materia de seguimiento y socialización de la mejora viene ejecutándose entre las Secretarías General y de Control Interno, con miras a fortalecer la cultura del autocontrol dentro de la Entidad.
- La visibilidad de la información pública en el sitio web del Municipio, que le permite al ciudadano poder enterarse de las ejecuciones del gobierno, así como de la normatividad relacionada con su actuar.

- La buena calificación que recibe la Entidad por parte de la Contraloría General de Antioquia, frente al control de legalidad que se lleva a cabo con los procesos contractuales internos.
- Las obras sociales y de infraestructura que se vienen adelantando y que han mejorado la calidad de vida de los siderenses. Se resalta el proceso de transporte y restaurante escolar, en el que el Municipio hace la mayor fuerza económica, cuando las transferencias de la Nación han disminuido para esos efectos, manteniendo una muy buena cobertura de niños y adolescentes recibiendo los servicios descritos de manera gratuita.
- 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:

- Luego de realizada la encuesta por parte de la Secretaría de Control Interno sobre el conocimiento y apropiación de los instrumentos de gestión que posee el Municipio, pudo determinarse que un número alto de funcionarios (los cuadros están descritos en este informe), no saben acerca de varios documentos que son fundamentales para el desarrollo administrativo de la Entidad, además de que se rompen los canales de comunicación interna y puede, de alguna forma, desorientar los usuarios.
- El Municipio aún no dispone de medios de comunicación (en otros formatos distintos al virtual) que puedan llegar a las veredas más apartadas y que no cuentan con el servicio de internet.
- Se ha evidenciado una falta de interrelación importante entre las áreas, dificultando el trabajo en equipo. Lo anterior, ha sido más visible en el proceso financiero del Municipio, en el que el sistema contable ha carecido del soporte ágil y a tiempo de otras dependencias, afectando los resultados; aunque es importante apuntar, que se vienen presentando mejoras al respecto.
- Si bien el Municipio tiene un Plan Institucional de Capacitación funcionando, ha podido verse como una debilidad la falta de evaluación del impacto real que las formaciones tienen en el ejercicio de las funciones. A la fecha, es necesario que se implemente un cronograma fuerte de entrenamiento dirigido a las áreas que proveen el sistema financiero, porque, aunque el personal es idóneo, carece de la actualización necesaria según van cambiando las normas al respecto.

- De igual forma, es importante iniciar un procedimiento interno de transferencia del conocimiento, para que una sola persona no se quede con toda la información, sino que sean varios funcionarios los que puedan encargarse de una misma tarea. Lo anterior, porque se ha visto falencias a la hora de reemplazar las vacaciones de algunos empleados, porque no es fácil encontrar quién sepa de esas tareas.
- Aunque la información que se produce dentro de la Entidad es clara, es importante anotar que la falta de interrelación entre algunas áreas dificulta que los datos lleguen a tiempo, o que se requiera de comprobaciones, algunas veces manuales, generando con ello demoras y/o reprocesos.
- Frente al sistema de riesgos, es necesario enfatizar en la necesidad de identificar controles efectivos con un programa de seguimiento a los mismos más intenso. Aun es común encontrar que líderes y funcionarios actualizan su matriz motivados por una auditoría o por un seguimiento del Sistema de Gestión interno y no por un hábito necesario para prevenir daños a la Administración o procurar la mejora continua. De hecho, en la encuesta realizada por Control Interno, los riesgos es de aquellos instrumentos que menos se han socializado al total de los equipos de trabajo.
- De igual forma ocurre con el autocontrol, las autoevaluaciones periódicas y los planes de mejoramiento que deben adelantar todos los funcionarios. Todavía este aspecto presenta falencias que es indispensable superar, no solo porque es un requisito de norma, sino por ser el insumo para la mejora, la mitigación de riesgos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Específicamente, hace referencia a que la Base de Datos de Mejora no se diligencia con la prontitud que se requiere o se le hace el seguimiento respectivo; salvo cuando se dan plazos perentorios por parte del Sistema Interno de Gestión.
- A la fecha, el Municipio de La Estrella todavía no ha diseñado la política del daño antijurídico, pieza clave para prevenir afectaciones de tipo legal a la Entidad.
- Se carece de un proceso de socialización de los trámites y servicios a la ciudadanía que, si bien están publicados dentro del sitio web del Municipio y del SUIT, es necesario que la comunidad reciba información de primera mano sobre lo que puede recibir y solicitar de la Alcaldía.
- El proceso de rendición de cuentas es adecuado dentro del Municipio, pero la Entidad carece del diseño del manual según lo requiere la norma o de acogerse al estipulado por la Función Pública o el DNP.

- El proceso de Financiero y Rentas posee procedimientos y registros que actualmente funcionan, sin embargo, la política contable, a febrero de 2018, aún no ha sido socializada como parte del nuevo marco normativo.
- Desde el proceso de Gestión Documental y Archivo, se carece de las actividades propias que se requiere para la transferencia de archivos. A lo anterior, se suma que no existe un espacio adecuado para albergar suficientemente la información producida dentro de la Alcaldía. Todavía no ha sido iniciado el proceso de implementación de las tablas de valoración documental.
- 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.

Cordialmente,

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