

 Municipio de La Estrella	CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018		
	Código: DA-PA-01	Versión:01	Fecha de Aprobación: 09-04-2013

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Agosto de 2018
Revisión planes de acción Mapa de Riesgo	Monitoreo mapa de riesgo 2018 y revisión planes de acción	Revisión 100% mapa de riesgo y sus respectivos planes de acción	Secretaría General Secretaría de Planeación	Marzo-2018	<p>A la fecha se ha realizado la revisión, identificación, valoración y seguimiento a los riesgos de cada una de las dependencias.</p> <p>La entidad tiene identificados 429 riesgos, de los cuales, 37 fueron determinados como nuevos en el primer trimestre de 2018 en los siguientes procesos: Planificación Administrativa, Planificación del Desarrollo Municipal, Convivencia Ciudadana, Desarrollo Territorial y Ambiental, Educación y Cultura, Tránsito y Transporte, Vivienda, Comunicaciones, Documentación y Archivo, Soporte Jurídico, Talento Humano y Secretaría de la Mujer.</p> <p>Los nuevos riesgos se clasificaron así: 7 de cumplimiento, 3 de imagen, 4 tecnológicos, 1 financiero, 11 Operativos y 11 corrupción.</p> <p>Anexo N 1: Mapa Riesgos de la Entidad Anexo N 2: Control de Asistencia</p> <p>La próxima revisión se realizará en el mes de octubre con cada uno de los líderes de proceso.</p>
Política de Administración del Riesgo	Capacitación	Capacitaciones dictadas número de funcionarios capacitados	Secretaría General Secretaría de Planeación	Junio-2018	<p>Se compartió la Política de Gestión del Riesgo a los líderes de procesos, en la que se dio a conocer el objetivo, alcance, responsabilidades, seguimiento, monitoreo y controles, así como su divulgación en la Entidad.</p> <p>Adicionalmente, se envió la Política y una comunicación a líderes de los procesos y demás funcionarios de la Administración Municipal, en la que se informaba sobre los aspectos y responsabilidades de cada uno frente a la gestión del riesgo. Lo anterior se llevó a cabo vía correo electrónico.</p> <p>Anexo N.3 Política Gestión del Riesgo Anexo N.3.1 Socialización Política Gestión del Riesgo - PQRSFD Anexo N.3.2 Comunicación Gestión del Riesgo Anexo N.3.3 Envío por correo electrónico Comunicación y Política Gestión del Riesgo</p>
Actualización Mapa de Riesgo	Levantamiento mapa de riesgos por secretarías	Total, riesgos levantados por secretaría	Secretaría General Secretaría de Planeación	Abril-2018	<p>Se realizó revisión, identificación, valoración y seguimiento a los 19 procesos, al que hubo que sumar para este año La Secretaría de la Mujer. Como ya se dijo, se identificaron 37 riesgos nuevos en lo que va corrido de 2018.</p> <p>Anexo N 1: Mapa Riesgos de la Entidad. Anexo N 2: Control de Asistencia Riesgos.</p>
Consulta y divulgación	Socialización al interior de las diferentes dependencias	Actas de socialización	Secretaría General	Junio-2018	<p>Se compartió la Política de Gestión del Riesgo a los líderes de procesos, en la que se dio a conocer el objetivo, alcance, responsabilidades, seguimiento, monitoreo y controles, así como su divulgación en la Entidad.</p> <p>Anexo N.3 Política Gestión del Riesgo Anexo N.3.1 Socialización Política Gestión del Riesgo - PQRSFD Anexo N.3.2 Comunicación Gestión del Riesgo Anexo N.3.3 Envío por correo electrónico Política Gestión del Riesgo</p>
	Consulta a la ciudadanía página web	Total, aportes de los ciudadanos	Secretaría General	Junio-2018	<p>A la fecha, no se ha reportado cuáles fueron las estrategias y resultados de la consulta realizada a los ciudadanos como parte de la definición de riesgos y su gestión.</p>
Monitoreo Mapa de Riesgo 2018	Aplicación formato de monitoreo mapa de gestión de riesgo	Revisión 100% del mapa de riesgo	Secretaría General Secretaría de Planeación	Octubre-2018	<p>Luego de la actualización ya reportada en párrafos anteriores, para el mes de octubre se llevará a cabo el monitoreo programado.</p>

Identificación, Control y Evaluación (nuevos Riesgos) en general de los Riesgos por Corrupción	Revisión exhaustiva de los Riesgos por Corrupción	Total de Riesgos identificados (Corrupción)	Secretaría General Secretaría de Planeación	Marzo-2018 Julio-2018 Diciembre-2018	Durante el primer trimestre de 2018, se llevó a cabo la actualización de los riesgos, para un total de 429, de los cuales 77 son por corrupción. La próxima revisión se realizará en el mes de octubre con cada uno de los líderes de proceso. Anexo N 1: Mapa Riesgos de la Entidad. Anexo N 2: Control de Asistencia Riesgos.
	Campaña de sensibilización frente a la lucha de la Corrupción	1 Campaña	Secretaría General Secretaría de Planeación	Junio-2018	La actividad que estaba prevista para el mes de junio no se ha llevado a cabo. Sin embargo, dentro del componente de rendición de cuentas se programó para los meses de octubre y noviembre unas jornadas de capacitación y socialización en temas propios de esta materia, seguimiento al Plan de Desarrollo y realización de dos campañas: una de ellas sobre participación ciudadana y la otra relacionada con el Plan Anticorrupción, las cuales se impulsarán con apoyo del Consejo de Participación Ciudadana y el Consejo Territorial de Planeación.

Componente 2: Trámites y servicios

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Agosto de 2018
Publicación y actualización de trámites	Aprobar y reportar al SUIE la totalidad de trámites de los diferentes procesos.	3 Trámites	Secretaría General	Marzo-2018	A agosto de 2018, el Municipio de La Estrella aparece con un nivel de cumplimiento de cargue de trámites al SUIE de 96%. Aun faltan por reportar algunos trámites, dado que es necesario avanzar en otras actividades, antes de enviarlos al SUIE. Por ejemplo, el trámite de contribución por valoración se encuentra en estado de "sin gestión" debido a que todavía se requiere incorporar dentro del estatuto tributario, la forma de recaudar contribuciones para la ejecución de obras públicas. Igual ocurre con auxilio para gastos de sepelio y aprobación de piscinas que se encuentran en estado de inscritos, aun sin aprobación. Anexo N. 4 Trámites pendientes. Anexo N. 5 Trámite sin gestión
	Creación del comité de racionalización de tramites.	1 Comité	Secretaría General	Marzo-2018	Si bien las Secretarías de Planeación y General como líderes delegados para la creación del comité anti tramites llevaron a cabo una reunión para diseñar el acto administrativo que permita tener ese equipo, a 24 de agosto de 2018, fecha de elaboración de este documento, aún no se ha socializado la resolución y por consiguiente, tampoco hay comité conformado. Se oficiará nuevamente desde la Secretaría de Control Interno para que se establezcan las causas del retraso en este tema que ha sido puesto en evidencia en varios informes. La Secretaria General ha estado al pendiente, de hecho envió un correo electrónico a la Secretaría de Planeación, solicitando el acto administrativo para la creación del comité de racionalización de Trámites, a lo que fue respondido que todavía no ha habido visto bueno para continuar con dicho proceso. Anexo 6. Pantallazo correo electrónico enviado a Planeación.
	Actualizar información de trámites inscritos en el SUIE	Fechas, normatividad y/o momentos	Secretaría General	Marzo-2018 Junio-2018 Diciembre-2018	A agosto de 2018, se han actualizado 66 trámites con ayuda de los líderes de procesos, encontrándose al día sus estados, fechas y normatividad aprobadas por el SUIE. Así las cosas, el ciudadano puede consultar la información clara y precisa. Anexo N. 7 Pantallazo actualización algunos trámites.
	Capacitación al equipo de racionalización de trámites y grupo de funcionarios encargados de los trámites.	2 jornadas de capacitación individuales y/o grupales	Secretaría General	Abril-2018 Noviembre-2018	En lo que respecta a la capacitación del equipo de racionalización de trámites como tal, es preciso afirmar que no se ha realizado formación alguna, debido a que el comité anti trámites no se ha creado y el acto administrativo para su respectivo levantamiento, se encuentra en estado de borrador. Se oficiará desde la Secretaría de Control Interno para que se de agilidad a la creación del comité de racionalización de trámites, porque como se ha visto en este y otros informes, el resto de las actividades dependen de este grupo, por lo cual se evidencia el retraso de algunas acciones en el tema.
	Socialización a las diferentes dependencias en la metodología de racionalización de trámites.	2 socializaciones	Secretaría General	Marzo-2018 Diciembre-2018	Como se ha expuesto en este ítem del Plan Anticorrupción, el Municipio de La Estrella aun no presenta avances ni en la creación del comité de racionalización de trámites ni en la socialización de los mismos en las diversas dependencias de la Administración. Se hará el requerimiento por parte de la Secretaría de Control Interno de Gestión.
	Realizar un portafolio digital que contenga el listado de tramites que tiene la Administración Municipal para ser enviado por la plataforma de correos.	1 Portafolio	Secretaría General	Abril-2018	Si bien no se ha elaborado un portafolio propiamente dicho, la Secretaría General envió a todos los funcionarios de la Alcaldía, un correo masivo dando a conocer los trámites y servicios adoptados por la entidad y sus respectivos responsables. Anexo N. 8 Correo masivo promoción trámites.

Divulgación	Implementación de por lo menos dos trámites en línea	2 Trámites	Secretaría General	Septiembre-2018	A la fecha no se ha ejecutado, según la Secretaría General, por no tener una plataforma tecnológica adecuada para poder llevar a cabo esta acción.
	Socializar a la comunidad los Trámites presenciales y parcialmente en línea implementados por la administración	3 socializaciones	Secretaría General	Marzo-2018 Junio-2018 Diciembre-2018	<p>A abril de 2018, se llevó a cabo una jornada de socialización de los trámites del Municipio con los integrantes de las juntas de acción comunal, a quienes se les dieron a conocer cuáles son, cuántos, cómo acceder a ellos y en qué portales consultar las hojas de vida de los mismos. Anexo N. 9 Listado de asistencia capacitación.</p> <p>En los meses de junio y agosto se divulgaron por medio de las redes sociales como Facebook y Twitter, los trámites y otros procedimientos administrativos, con el fin de que los ciudadanos tengan más conocimiento sobre qué servicios ofrece la entidad y los requisitos para acceder a ellos. Anexo N. 10.1 Trámites redes.</p> <p>Así mismo, se divulgó en la cartelera ubicada en el piso 9 de la Alcaldía (Despacho del Alcalde) el listado de los trámites y servicios disponibles para la ciudadanía y a qué Secretaría; lo anterior para conocimiento interno y externo. Anexo N. 10 Pantallazo cartelera CAME.</p> <p>A la fecha, no se ha impreso publicidad gráfica, debido a la falta de disponibilidad económica; una vez se tenga el material, se procederá a realizar capacitaciones.</p>

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Agosto de 2018
	Socializar y difundir el Manual Único de Rendición de Cuentas a los funcionarios de la Administración	1 Socialización	Secretaría de Planeación	01/03/2018	<p>Se realizó socialización del manual único de rendición de cuentas y participación ciudadana que tiene el DNP, entre marzo y abril de 2018, para dar cumplimiento al objetivo establecido de promover el suministro al ciudadano de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa en los diferentes medios publicados por la Administración.</p> <p>Sumado a lo anterior, se definirá cronograma de inducción y acompañamiento para la creación de los informes por Secretarías de rendición de cuentas, según los nuevos parámetros del Modelo Integrado de Planeación.</p> <p>Anexo N.13 Socialización Manual Único Rendición de cuentas</p>
	Diseñar un procedimiento para la Rendición de Cuentas	1 Procedimiento elaborado y documentado	Secretaría de Planeación	26/02/2018	<p>La Secretaría de Planeación informó que el Municipio se ha acogido a lo estipulado por el DNP en lo referente al Manual de Rendición de Cuentas; sin embargo, a la fecha, no ha habido ningún acto administrativo interno que indique que esa decisión debe aplicarse dentro de la Alcaldía. Por ahora, viene trabajándose la rendición de cuentas, de acuerdo con lo preceptuado por el documento Estrategias para la elaboración del Plan Anticorrupción y que está documentado como un procedimiento con el código DA-PM-01 en el punto # 3. Finalmente, indicó Planeación que, en los próximos meses se establecerá un procedimiento dedicado específicamente a la rendición de cuentas, con los nuevos parámetros del modelo integrado de planeación, el cual incluye actividades que integrarán los grupos de valor y las Secretarías para mejorar los diálogos de doble vía. Lo anterior, se entregará para la segunda semana de septiembre para su posterior socialización y aprobación por parte del área de Calidad.</p>
	Informes de Rendición de Cuentas realizados	4 informes de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación	16/04/2018 13/07/2018 15/10/2018 10/12/2018	<p>En abril se presentó el informe final 2017 de avance en la ejecución del Plan de Desarrollo, evidencia reportada en el seguimiento de dicho mes.</p> <p>Para julio de 2018, se elaboró Informe de rendición de cuentas con corte al 30 del mismo mes y contiene la información consolidada de los dos primeros trimestres de 2018, así como los resultados de 2016 y 2017, tanto física como financiera del Plan de Desarrollo.</p> <p>Anexo N.14 Informe trimestre 2 del Plan de Desarrollo</p>

Información Clara y de Calidad	Divulgar la ejecución de los planes, programas y proyectos a través de la página web, redes sociales y FREE PRESS de la administración Municipal	Divulgación de Cuentas	Secretaría de Planeación	Permanente	<p>Frente a la ejecución del Plan de Desarrollo, en la página web del Municipio, se encuentra publicado un link que contiene los datos actualizados de la ejecución física y financiera del Plan de Desarrollo, para que la ciudadanía la consulte de manera permanente. Anexo 15. Infografía Plan de Desarrollo. http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/plan_de_desarrollo_2016-2019/index.html</p> <p>Así mismo, desde la Secretaría de Planeación se creará un aplicativo móvil que le permitirá al usuario visualizar de forma clara y concreta la ejecución del Plan de Desarrollo, los proyectos de inversión y permitirá incluir comentarios o dudas que el ciudadano considere necesarios sobre las actividades realizadas. Aplicativo Móvil de entregará en septiembre después de su socialización y aprobación.</p> <p>Seguidamente, se adjuntan los links de la página y redes sociales que evidencian la socialización de las acciones que se llevan a cabo, como parte de la ejecución de los planes, programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo.</p> <p>Cabe aclarar que en la página web sigue sin resolverse el inconveniente con la publicación de las noticias en el Home y sala de prensa que, según la Secretaría General encargada de coordinar esta actividad, la Entidad dueña del dominio (Área Metropolitana) tiene dificultades técnicas para acceder a los links y actualizar los datos. A la fecha de presentación de este informe (agosto de 2018), no se soluciona la situación.</p> <p>De todas formas, se oficiará a la Secretaría General para que anexe el concepto técnico expedido por el Área Metropolitana sobre los problemas técnicos para actualizar la página, en lo que tienen que ver con el Home que es donde se hace visible la ejecución de los planes, programas y proyectos.</p> <p>www.laestrella.gov.co http://twitter.com/mlaestrella https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag https://www.facebook.com/alcaldiaestrella http://www.flickr.com/photos/alcaldiadelaestrella/</p>
	Publicar informes de Rendición de Cuentas en diferentes medios y formatos para garantizar su visualización	1 Plataforma Digital 4 Presentaciones 4 Infografías	Secretaría de Planeación	16/04/2018 13/07/2018 15/10/2018 10/12/2018	<p>A abril de 2018, la Entidad elaboró el informe final de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017 y que fue presentado por el Alcalde al Concejo Municipal y así mismo, publicado en la página web del Municipio para conocimiento de la ciudadanía. http://www.laestrella.gov.co/institucional/InformesGestion/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202017.pdf</p> <p>De igual forma, se publican en: www.laestrella.gov.co http://twitter.com/mlaestrella https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag https://www.facebook.com/alcaldiaestrella http://www.flickr.com/photos/alcaldiadelaestrella/</p> <p>En lo que compete al segundo seguimiento del Plan de Desarrollo programado para julio de 2018, ya se elaboró el informe con los datos reportados por cada Secretaría de Despacho y publicado en el link para tal efecto en la página web: http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/plan_de_desarrollo_2016-2019/index.html. Anexo 16: Presentación seguimiento Plan de Desarrollo.</p>
Diálogos de doble vía	Jornadas de diálogo con la comunidad	2 Jornadas Ejecutadas	Secretaría de Planeación	14/06/2018 26/12/2018	<p>Se realizó jornada de capacitación con la comunidad el 18 de abril de 2018, con apoyo de la oficina de Desarrollo Comunitario, que llevó a cabo la convocatoria de los grupos de interés. Los temas tratados fueron: participación ciudadana en la formulación de proyectos y la articulación con el Plan de Desarrollo.</p> <p>Anexo N.17 Listado de Asistencia Asocomunal.</p>
	Rendición de Cuentas con la comunidad realizadas, de acuerdo con lo establecido en el CONPES 3654 DE 2010	1 Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda	26/12/2018	<p>Actividad programada para el mes de diciembre de 2018. Sin embargo, es importante apuntar que en todos los eventos públicos que lleva a cabo el Alcalde y su equipo de trabajo, se destina un espacio muy importante para dar a conocer a los usuarios las acciones y actividades realizadas en cumplimiento de los proyectos contenidos dentro del Plan de Desarrollo. Entre los eventos centrales se cuenta la Alcaldía en mi Barrio, jornadas comunitarias y presencia en los medios de comunicación.</p> <p>Como ejemplo, se resaltan los diversos escenarios en los que el Alcalde del Municipio viene rindiendo cuentas, varios de ellos que tienen que ver con los medios de comunicación y que pueden visualizarse en las redes sociales de la Administración Municipal. https://www.facebook.com/alcaldiaestrella.</p> <p>Para el informe de diciembre, se reportará el total de las intervenciones desarrolladas como rendición de cuentas.</p>

Incentivos para motivar el ejercicio de Rendición de Cuentas	Jornadas de capacitación a la comunidad en Rendición de Cuentas y/o Participación ciudadana	2 Jornadas de capacitación ejecutadas	Secretaría de Planeación	14/06/2018 16/11/2018	El día 31 de julio de 2018, se realizó una socialización al Consejo Territorial de Planeación CTP, sobre la ejecución del Plan de Desarrollo, con corte al segundo trimestre del año en curso. Igualmente, se definió un cronograma para la participación ciudadana y rendición de cuentas con los grupos de interés. Anexo N.18 Presentación participación ciudadana Anexo N.19 Listado de Asistencia
Seguimiento, evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar plan de mejoramiento a través del proceso de retroalimentación	2 Planes de Mejoramiento elaborados	Secretaría de Planeación	29/06/2018 23/11/2018	Se mejoró la matriz de seguimiento al Plan de Desarrollo basado en los resultados de auditorías anteriores, en las cuales, se definieron nuevos campos que permiten a las Secretarías plasmar sus actividades de gestión como: la población beneficiada, comparativo de resultados y qué se debe entregar como evidencia de cada producto ejecutado.
Entes de Control	Rendición de la Cuenta a los Órganos de Control	Rendición de Cuenta efectuada	Secretaría de Planeación	Permanente	A agosto de 2018, se ha llevado a cabo la rendición de la cuenta a los diversos órganos de control que vigilan el Municipio. Se resaltan especialmente: Contraloría General de Antioquia: febrero de 2018 (Resolución 2018500000079). Contaduría General de la Nación: febrero - agosto de 2018 (Control Interno Contable, Seguimiento NIIF-SP, Presupuesto, Contabilidad). Dirección Nacional de Derechos de Autor: marzo de 2018 (Legalidad del Software). Contaduría General de la Nación: junio de 2018 (Boletín de Deudores Morosos). Así mismo, se realiza el reporte anual del Plan de Desarrollo en la plataforma suministrada por el Departamento Administrativo de Planeación, además del reporte constante de proyectos de inversión y contratación ante la Contraloría General de Antioquia y Secop. A lo que se añade la publicación de los contratos en los portales de Gestión Transparente y Secop, que se encuentran disponibles para la consulta de la ciudadanía. Igualmente, se realizó la matriz de seguimiento del Plan de Desarrollo al sistema SIEE del DNP, el cual arroja un porcentaje de cumplimiento por parte de la Administración Municipal para el año 2017 del 88%. Para el mes de agosto de 2018, se culminó el montaje del Plan de Desarrollo en la nueva plataforma implementada por la Contraloría General de Antioquia, plataforma PLANEO, que contiene además los resultados 2016 y 2017, tanto ejecución física como financiera de todos los indicadores, actividades y proyectos viabilizados. Anexo N.20 Matriz SIEE

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Agosto de 2018
Sensibilizar y socializar la estrategia de servicio al ciudadano al interior de las secretarías	Capacitación en la norma de Atención al Ciudadano a los funcionarios de la Administración Municipal.	1 Capacitación	Servicios Administrativo Secretaría General	Junio-2018	No se ha cumplido esta actividad, según el cronograma planteado; sin embargo, los responsables han informado que se tiene previsto realizar la capacitación durante el último trimestre del año, toda vez que este tema se tiene contemplado en el Plan Institucional de Capacitación.
Canales de Atención	Fortalecer los canales de comunicación con el ciudadano	1 Fortalecimiento	Servicios Administrativo Secretaría General	Diciembre-2018	Se adelantan las actividades propias de comunicación, a través de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, en las que se publican las ejecuciones de programas, planes y proyectos, sumado a los diversos informes que se visibilizan en la página web, en función de cumplir con la normatividad que lo regula. Desde la Secretaría de Control Interno de Gestión, se ha hecho el llamado en varias ocasiones a la Secretaría General, a través de su oficina de Comunicaciones, para que mejore el acceso de la información estatal a aquellos usuarios que habitan lugares apartados de la cabecera municipal o que no tienen servicio de internet y por consiguiente se les imposibilita consultar las redes sociales. Esta acción sigue siendo parte de los proyectos de la oficina para ser aplicados dentro de la localidad. A la fecha, no ha sido publicada la separata que estaba programada desde el inicio del año.
	Creación de la oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal	1 oficina	Servicios Administrativo Secretaría General Secretaría Planeación	Octubre-2018	Aún no se reportan avances al respecto, pese a que ha sido reportado en varios informes; sin embargo, se informa desde la Secretaría de Servicios Administrativos que se elaborará el procedimiento. Así mismo, se inició el costeo del personal que deberá ser incluido en el presupuesto para la vigencia 2019.

	Desarrollo del programa Alcaldía en mi Barrio	5 Alcaldía en mi Barrio	Secretaría General	Permanente	<p>El 19 de mayo se llevó a cabo el programa Alcaldía en mi Barrio en el sector de Pueblo Viejo y el 14 de julio en la Ferrería. En estas jornadas, se brinda a la comunidad servicios como la atención de quejas y reclamos, salud, vacunación de caninos y felinos, recreación para los niños, se comparte el almuerzo comunitario y se rinde cuentas a las familias.</p> <p>Los informes con los resultados de las encuestas aplicadas en este programa, son enviados a los Secretarios de Despacho, con el fin de que tomen acciones frente a lo informado por los ciudadanos.</p> <p>Anexo N. 11 Alcaldías en mi Barrio.</p>
	Socialización a la comunidad de los canales de atención	4 Socializaciones	Servicios Administrativo Secretaría General	Octubre-2018	Se realiza entrega de volantes como parte de la socialización a los usuarios, sobre cómo interponer PQRSFD; en estos, se describen los medios, por los cuales, cada ciudadano puede informarse o realizar trámites o realizar una solicitud. Los volantes se entregan en cada reunión que tenga el Alcalde con la comunidad.
Talento humano	Sensibilizar a los funcionarios de la administración Municipal en materia de atención al ciudadano.	1 Jornada de Sensibilización	Servicios Administrativo	Mayo-2018	<p>La Secretaría General llevó a cabo en abril, en conjunto con la Policía Nacional, la jornada de información sobre cómo atender a los usuarios y el manejo de las PQRSFD. En la charla se resolvieron inquietudes como: ¿Qué es Servicio al Cliente? ¿Cuál es su importancia? y se dieron a conocer las principales estrategias y normas para mejorar la experiencia de los usuarios.</p> <p>Cabe aclarar, que es importante el refuerzo en este tipo de formaciones dentro de la Administración Municipal, por ello, una vez esté listo el procedimiento de atención al ciudadano, se programará un ciclo de capacitación para empleados, aprovechando la jornada de reinducción del personal.</p>
PQRSFD	Promover entre la comunidad los mecanismos para interponer PQRSFD	Medio de promoción en general	Secretaría General	Abril-2018	<p>Se brinda información a la comunidad sobre los mecanismos existentes para interponer PQRSFD, a través de la página web: http://www.laestrella.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqr.aspx. Adicional a esto, en los eventos que promueve la Alcaldía, se entrega a los usuarios los volantes que contienen los datos sobre cómo puede un usuario presentar una solicitud.</p> <p>Anexo N. 12 Volante PQRSFD. Anexo N. 12,1 Documento compartido en página web Alcaldía sobre PQRSFD.</p>
	Capacitar a los funcionarios de la administración Municipal en materia de atención PQRSFD	1 Capacitación	Secretaría General	Junio-2018	<p>Durante el segundo trimestre del año, se dio a conocer a los líderes de procesos el procedimiento PR-EM-01 "Atención de PQRSFD", donde se indican los principales mecanismos existentes para la comunidad en esta materia, además de las responsabilidades que tienen los servidores públicos y contratistas en la atención oportuna y clara de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p> <p>Se comparte por medio de correo electrónico el documento Comunicación - Atención PQRSFD a los funcionarios de la Entidad.</p> <p>Anexo N. 21 Difusión Comunicación atención PQRSFD.</p>
Relacionamiento con el ciudadano	Medición de la percepción del ciudadano respecto del servicio prestado	Encuestas de Satisfacción y/o impacto a la comunidad	Secretaría General	Permanente	<p>Durante el segundo trimestre de 2018 se han realizado 350 encuestas de satisfacción del servicio, que corresponden a 50 por cada una de las siguientes dependencias: Educación, Fondo de Empleo, Inspección de Policía 1, Predial, Casa de la Cultura Tablaza, Discapacidad, Gerontología.</p> <p>El 97% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 3% insatisfecho.</p> <p>En términos de satisfacción, el servicio prestado lo calificaron con un 97%, la oportunidad en la atención 99%, su nivel de satisfacción en general 97% y la amabilidad y la atención del funcionario con un 100%.</p> <p>De igual forma, se realizan encuestas de impacto a la comunidad en los programas Alcaldía en mi Barrio, para conocer el nivel de satisfacción de la comunidad respecto a los servicios prestados por el Gobierno municipal.</p> <p>Sumado a lo anterior, se aplica una encuesta dentro del Centro Administrativo para validar la prestación del servicio que recibieron los usuarios en diferentes dependencias, arrojando los siguientes resultados: Se entrevistaron 20 personas, de los cuales, el 95% se encuentra satisfecho y el 5% insatisfecho.</p> <p>De lo anterior, se reportan los resultados a los líderes de procesos para que tomen las medidas correctivas del caso, si así se requiere.</p> <p>Anexo N. 22 Consolidado Encuestas satisfacción de servicio 2018. Anexo N. 21 Encuestas percepción servicio prestado</p>
	Actualización permanente de la caracterización a los grupos de interés	Fichas de caracterización actualizadas	Secretaría de Planeación	Julio-2018 Noviembre-2018	<p>Existen avances importantes en esta materia, sobre todo desde los procesos misionales. En tal sentido, se ha adelantado caracterización de usuarios en Seguridad Social y Familia (discapacitados, víctimas, desplazados, centro de empleo, juntas de acción comunal), Educación (estudiantes matriculados en las instituciones educativas públicas y beneficiarios del Fondo de Educación Superior) y Planeación (empreendedores, agricultores, recicladores, subsidiados del mínimo vital de agua, población damnificada por emergencias).</p> <p>Desde la Secretaría de Control Interno de Gestión se ha solicitado en varias ocasiones llevar a cabo el fortalecimiento de la caracterización de usuarios y por ello, se oficiará nuevamente a todos los procesos para que avancen en este tema, que es indispensable en el desarrollo de las actividades.</p>

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Agosto de 2018
Lineamientos de Transparencia Activa	Gestionar relaciones públicas y la difusión de eventos institucionales con públicos de interés	100% de los eventos institucionales Publicados	Secretaria General	Permanente	<p>Existe un continuo trabajo para difundir los eventos institucionales con públicos de interés, para ello, se realiza un seguimiento permanente de todas las dependencias y entes descentralizados, datos que son enviados a los medios para su publicidad, con los cuales hay una constante gestión en relaciones públicas. En el período evaluado, se registra un total de 37 publicaciones en los diferentes medios escritos, virtuales, de radio y televisión. Además, se lleva a cabo una actualización constante en las redes sociales de la Administración, contando con 346 publicaciones en Facebook, Twitter e Instagram.</p> <p>Free press mayo: 10 publicaciones Free press junio 10 publicaciones Free press Julio 17 publicaciones Medios escritos, virtuales, radio y televisión</p> <p>Redes sociales Mayo 105 publicaciones Junio 125 publicaciones Julio 116 publicaciones Facebook, Twitter, Instagram</p> <p>Anexo N. 24 Prensa Anexo N. 25 Redes</p>
	Diseñar piezas graficas para la publicación interna y externa	100%	Secretaria General	Permanente	<p>Existe un trabajo permanente para el diseño y publicación de piezas gráficas que facilitan la invitación de la comunidad a los diferentes eventos organizados con destino a los públicos de interés.</p> <p>Se realizaron un total de 198 piezas gráficas en el segundo trimestre del año para la promoción y difusión de los eventos, actividades, programas y proyectos, distribuidas así:</p> <p>Mayo 45 piezas gráficas Junio 85 piezas gráficas Julio 68 piezas gráficas</p> <p>Anexo N. 26 Piezas Graficas.</p>
	Publicar el 100% de la información definida en la normatividad legal vigente Ley 1712 de 2014	100%	Secretaria General	Permanente	<p>La Secretaría de Control Interno realizó en el mes de julio de 2018, la auditoría anual de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, cuyo informe fue reportado a la Secretaría General como coordinadora del proceso para que adelante las acciones correctivas del caso, según la verificación que se hizo a cada punto de la normatividad.</p> <p>A la fecha, aun persisten algunas dificultades frente a la actualización del Home que no se superan y que generan en la comunidad confusiones. Si bien algunos contenidos de los links internos han mejorado y se mantienen al día, todavía hay errores que incumplen con la norma señalada.</p> <p>En este sentido, se otorga un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de publicación de este informe para llevar a cabo las correcciones a los hallazgos que se determinaron desde julio. De lo contrario, se dará traslado a la oficina de Control Interno Disciplinario.</p>

Instrumentos de gestión de la información	Actualizar las tablas de retención Documental y creación de las Tablas de valoración documental	Actualización 100% de las Tablas de Retención	Documentación Archivo	Julio-2018	<p>Las TRD se encuentran actualizadas y publicadas en la página web: http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Gesti%C3%B3n-documental.aspx.</p> <p>Se generó el cuadro de caracterización de activos de información según su naturaleza (jurídica, administrativa y de reserva), igualmente publicado en la página WEB.</p> <p>Se diseñaron las Guías de trabajo para los sistemas de gestión documental en organización de archivos, transferencias, eliminación documental y valoración, también publicadas en el sitio web.</p> <p>En lo referente al sistema de valoración, se creó la guía como procedimiento de aplicación a la acción administrativa y se aplicó el 100% de las encuestas a los fondos acumulados de la entidad que deben entrar al proceso de valoración.</p> <p>Se realizaron muestras fotográficas de los fondos acumulados con el antes y después .</p> <p>Se han levantado actas de eliminación documental por depuración, según lo determina la Guía.</p> <p>A la fecha, se ha iniciado el levantamiento del cuadro de clasificación de series, de acuerdo con lo identificado en los fondos acumulados, con un avance del 25% .</p> <p>Anexo N. 23 Evidencias de Tablas de retención Documental y creación de las Tablas de valoración documental.</p>
	Creación y distribución física de un medio informativo que de cuenta de la ejecución del Plan de Desarrollo 2016-2019	1 medio informativo	Secretaría Planeación	jul-18	<p>A la fecha, no se ha distribuido ningún medio físico, como lo estipula la actividad; sin embargo, para incentivar los diálogos de doble vía, se está desarrollando una aplicación móvil que permitirá dar información oportuna sobre los avances del Plan de Desarrollo 2016-2019.</p> <p>Se creará un aplicativo que le permitirá al ciudadano visualizar de forma clara y oportuna la ejecución del Plan de Desarrollo, los proyectos de inversión y dará la oportunidad de adicionar comentarios precisos que los usuarios consideren pertinentes.</p> <p>Fecha entrega aplicativo móvil: Septiembre 2018.</p>
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Ejecutar revisiones periódicas de cumplimiento	3 revisiones y/o informes de revisión de cumplimiento	Control Interno de Gestión	Julio-2018	<p>A la fecha, se elaboraron los Informes Cuatrimestrales de MECI correspondientes a los meses de febrero y junio de 2018, en los que se da a conocer el número de publicaciones realizadas por la Administración, como parte del acceso del ciudadano a la información pública. Así mismo, el informe de auditoría al portal Sigep en los meses de marzo y agosto de 2018, que contiene todos los datos sobre personal vinculado y contratado por el Municipio y que debe estar visible al ciudadano. Se suma a lo anterior, la publicación del informe de PQRSFD de marzo y junio de 2018, donde se describen cuántas quejas han ingresado y el debido tratamiento efectuado por la Entidad y que también debe ser visto por los usuarios.</p> <p>De igual forma, se llevó a cabo la auditoría al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, que como es habitual, identifica los puntos que se cumplen y aquellos que no, según la norma, para que la Secretaría General corrija las falencias que en esta materia se perciben.</p> <p>Los informes anteriores reposan en la Secretaría de Control Interno, se encuentran publicados en www.laestrella.gov.co, y fueron reportados debidamente a los auditados y al Representante Legal de la Entidad.</p>

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Agosto de 2018
	Actualizar y divulgar el Código de Integridad	Código de Integridad actualizado y divulgado	Servicios Administrativos Secretaría General	Julio-2018	<p>Con el fin de actualizar el Código de Ética para transformarlo en el de Integridad a partir de los lineamientos nacionales, el 12 de julio de 2018 la Secretaría de Servicios Administrativos convocó a la primera reunión del Comité, que está conformado por un delegado de cada oficina, creando así, un grupo interdisciplinario que se encargará de multiplicar la información al interior de las dependencias; con este trabajo, se busca establecer acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones. Para la segunda reunión efectuada el 26 de Julio de 2018, se dio a conocer la caja de herramientas para que los funcionarios comiencen a trabajar en la aplicación de los valores. A medida que se vayan generando las acciones, se irá construyendo el documento final que será debidamente socializado en la Alcaldía.</p> <p>Anexo N.27 Código de Integridad.</p>

Iniciativas Adicionales	Formalizar medidas de Austeridad en el gasto	1 medida adoptada	Todas las Secretarías	Agosto-2018	<p>Desde la Secretaría de Control Interno se elabora cada tres meses el informe de austeridad en el gasto (que se puede consultar en el siguiente link: http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/FO-EM-17%20Informe%20Austeridad%20en%20el%20gasto%20marzo%202018[2310].pdf), que es debidamente reportado a la Alta Dirección, con el fin de que se tomen medidas frente al ahorro y cuidado de los recursos del Estado entre los que se cuentan los naturales. Entre las más importantes, se resalta la gestión que la oficina de Comunicaciones lleva a cabo con los medios informativos que le publican las noticias e informes sin costo, ahorrándole al Municipio una cantidad importante de dinero por impresos y publicaciones.</p> <p>Desde la Secretaría de Educación y Cultura con su programa Facilitadores Pedagógicos, se viene implementando el módulo de educación Ambiental, a través del cual, se llevan a cabo actividades para crear conciencia en las instituciones oficiales frente al cuidado de los recursos. Así mismo, cada mes se realiza la mesa rectoral donde se exponen las dificultades que se presentan en cada escuela y colegio, incluyendo dificultades técnicas que afecten la utilización óptima de estos recursos.</p> <p>La institución José Antonio Galán de la Tablaza, está gestionando la instalación de paneles solares en la sala de informática de la subse del barrio La Inmaculada.</p> <p>Con la Secretaría de Servicios Administrativos y su oficina de Sistemas, se están revisando las cuentas que reporta mensual la empresa UNE, constatando que para el caso de las líneas telefónicas, sí se estén utilizando, porque de lo contrario se solicita la cancelación, contribuyendo así con la austeridad en el gasto.</p> <p>En lo que hace referencia a la Secretaría de Gobierno específicamente con la Cárcel, se vienen cumpliendo las recomendaciones emitidas por la Fundación EPM, en torno a sensibilizar al personal de internos y los funcionarios de la Cárcel para que se haga un uso adecuado de los servicios públicos domiciliarios y se continúe con el manejo requerido para los residuos sólidos. Se hace hincapié en la continuidad del uso compartido del agua con el albergue de perros ARCA coordinado por la Secretaría de Seguridad Social y Familia, frente a lo cual, se ha manifestado la necesidad de ahorrar agua para reducir el impacto ambiental e incremento en el consumo.</p>
	Realización de los autodiagnósticos propuestos por el modelo de planeación y gestión, con el fin de su implementación y mejora continua	Autodiagnóstico realizado	Todas las Secretarías	Febrero-2018	<p>Para agosto de 2018, la Secretaría de Control Interno, llevó a cabo una revisión general de los autodiagnósticos propuestos por la Función Pública como parte del nuevo modelo de Planeación y Gestión MIPG y que fueron elaborados por las Secretarías de Despacho. Con la verificación realizada, ha podido visualizarse cuáles son las deficiencias en términos de cumplir con el MIPG y cuáles son las acciones correctivas más inmediatas, no solo para cumplir con la normatividad que los regula, sino como preámbulo a lo que será la elaboración del informe ejecutivo entre octubre y noviembre de 2018. Así las cosas, se tienen certezas frente a lo que verdaderamente existe en términos administrativos y qué hace falta. De lo anterior, se viene levantado la mejora respectiva en cada proceso.</p>