

 <b>Municipio de La Estrella</b>	<b>CONTROL INTERNO</b> <b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>2018</b>		
	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 Abril 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>
Política de Administración del Riesgo	Capacitación	Capacitaciones dictadas número de funcionarios capacitados	Secretaría General Secretaría de Planeación	Junio-2018	<p>Aunque la actividad está programada para junio, ya se envió la política de Gestión del Riesgo a los líderes de los procesos y demás funcionarios de la Administración Municipal vía correo electrónico y, a su vez, se socializó en los seguimientos realizados a los riesgos por cada dependencia.</p> <p>Anexo N. 3 Comunicado Riesgo Anexo N. 3.1 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 para el primer trimestre 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 realiza la socialización con cada uno de los líderes de proceso en la revisión, identificación, valoración y seguimiento a los Riesgos.</p> <p>Anexo N 2: Control de Asistencia Riesgos.</p>
	Consulta a la ciudadanía página web	Total, aportes de los ciudadanos	Secretaría General	Junio-2018	<p>El Municipio tiene publicado el mapa de riesgos en su página web (informes Plan Anticorrupción) para conocimiento de los ciudadanos.</p> <p>Para el próximo informe, se solicitará las estrategias de consulta a los usuarios por parte de la Alcaldía, con el fin de saber lo que piensan frente a los riesgos o si consideran que tienen otros que no hayan sido anexados. Lo anterior, en cumplimiento de la actividad programada en el Plan Anticorrupción.</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.  Los próximos seguimientos están programados para julio y diciembre de 2018.  Anexo N. 3 Comunicación gestión del riesgo. Anexo N. 3.1 Política de gestión del riesgo.
	Campaña de sensibilización frente a la lucha de la Corrupción	1 Campaña	Secretaría General Secretaría de Planeación	Junio-2018	Si bien se ha programado la campaña para junio, es relevante informar que desde enero, a través de una pieza gráfica publicada en los medios y redes sociales de la Alcaldía, se convocó a los usuarios para que fueran partícipes de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dado que ellos tienen ideas muy importantes que deben ser tenidas en cuenta.  Para junio, se presentará la campaña propiamente dicha frente a la lucha contra la corrupción.  Anexo N. 4 Pieza Plan Anticorrupción 2018

**Componente 2: Trámites y servicios**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Abril de 2018
Publicación y actualización de trámites	Aprobar y reportar al SUII la totalidad de trámites de los diferentes procesos.	3 Trámites	Secretaría General	Marzo-2018	A 23 de abril de 2018, el Municipio de La Estrella aparece con un nivel de cumplimiento de cargue de trámites al SUII de 96%, ver:  Anexo N. 5 Resultados SUII.  Así mismo, se aprobaron y registraron los trámites de aprobación de piscinas y auxilio para gastos de sepelio que estaban pendientes.  Anexo N. 5.1 Trámites registrados.  También se allegaron memorandos a la Secretaría de Hacienda solicitando la justificación del por qué la entidad no puede adoptar el trámite de contribución por valoración para poder realizar su respectiva eliminación, pero hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna. Se reiterará desde Control Interno esta solicitud.  Anexo N. 5.2 Memorandos.
	Creación del comité de racionalización de trámites.	1 Comité	Secretaría General	Marzo-2018	Si bien las Secretarías de Planeación y General como líderes delegados para la creación del comité anti trámites llevaron a cabo una reunión para diseñar el acto administrativo que permita tener ese equipo, a 25 de abril de 2018, fecha de elaboración de este documento, aún no se ha socializado la resolución y por consiguiente, tampoco hay comité conformado. Se oficiará 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.  Anexo N. 5.2 Memorandos.

	Actualizar información de trámites inscritos en el SUIIT	Fechas, normatividad y/o momentos y/o grupales	Secretaría General	<p>Marzo-2018 Junio-2018 Diciembre-2018</p> <p>A abril de 2018, se cargaron dos trámites que estaban pendientes: aprobación de piscinas y auxilio por gastos de sepelio, lo que quiere decir que están actualizados. Así mismo, los trámites se han ido subiendo y aprobando por el SUIIT, y para ello, deben cumplir con la normatividad que los rige. En tal sentido y según lo indicado por los líderes de este proceso, no ha sido necesaria todavía una revisión general.</p> <p>De todas formas, desde la Secretaría de Control Interno se solicitará el estadístico de revisión y verificación de los trámites por parte de cada Secretaría y cómo ha sido la socialización al interior y exterior de la Entidad. Lo anterior, sobre todo para aquellos casos en los que se han emitido normas nuevas que los cobijan.</p> <p>Así las cosas, se dará cumplimiento al cronograma de auditoría aprobado desde enero de 2018, en el que hace referencia a que la estrategia de trámites será verificada en abril de este año. La fecha exacta de la revisión fue el 24 de dicho mes.</p>
Divulgación	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	<p>Abril-2018 Noviembre-2018</p> <p>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.</p> <p>Sin embargo, es importante apuntar que la Policía Nacional adelantó una charla sobre atención al cliente a funcionarios vinculados y contratistas y que dicho espacio, fue aprovechado por la contratista que coordina el proceso de trámites para dar a conocer los que actualmente tiene el Municipio y que es necesario que la ciudadanía conozca. En este sentido, es relevante fortalecer el conocimiento que los empleados tienen de los trámites, cuántos son y la forma en que pueden consultarlos, para que estos a su vez, repliquen la información a los usuarios.</p> <p>Anexo N. 6: Fotografías y video.</p> <p>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.</p>
	Socialización a las diferentes dependencias en la metodología de racionalización de trámites.	2 socializaciones	Secretaría General	<p>Marzo-2018 Diciembre-2018</p> <p>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.</p> <p>Se hará el requerimiento por parte de la Secretaría de Control Interno de Gestión.</p>
	Realizar un portafolio digital que contenga el listado de tramites que tiene la Administración Municipal para ser enviado por la plataforma de correos masivos.	1 Portafolio	Secretaría General	<p>Abril-2018</p> <p>A abril de 2018, la Entidad no ha elaborado el portafolio digital para la socialización del listado de trámites del Municipio. Sin embargo, la Secretaría General, se encuentra levantando la información para elaborar dicho producto.</p> <p>De todas formas, se oficiará por el incumplimiento de esta actividad.</p>
	Implementación de por lo menos dos trámites en línea	2 Trámites	Secretaría General	<p>Septiembre-2018</p> <p>A la fecha no se ha ejecutado, se tiene programado para el segundo semestre.</p>
	Socializar a la comunidad los Trámites presenciales y parcialmente en línea implementados por la administración	3 socializaciones	Secretaría General	<p>Marzo-2018 Junio-2018 Diciembre-2018</p> <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.</p> <p>Anexo N. 7 Fotografías, actas de asistencia y presentación.</p>

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Abril de 2018
Información Clara y de Calidad	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 elaboró una pieza grafica como parte de las actividades de enseñanza con los funcionarios, sobre qué es un proceso de rendición de cuentas y para qué le sirve a la Administración Municipal. Así mismo, se invitó a todas las secretarías a utilizar el manual único de rendición de cuentas creado por el Departamento Administrativo de Planeación.</p> <p>La Secretaría de Planeación ha programado para el mes de mayo la realización de dos jornadas de capacitación para empleados en temas como: rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de dar cumplimiento al objetivo establecido en el CONPES 3654 DE 2010, que tiene que ver con suministrar al ciudadano información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa en los diferentes medios publicados por la Alcaldía.</p> <p>El eje central de esta actividad tiene que ver con la socialización del manual de rendición de cuentas y a la fecha, si bien se elaboró pieza gráfica con un resumen, es importante que el Municipio, mediante acto administrativo, se acoja según la Secretaría de Planeación lo ha dispuesto, al manual de rendición de cuentas del DNP, porque hasta el momento no ha ocurrido y por lo tanto, la acción propuesta en este Plan Anticorrupción sigue sin cumplirse.</p> <p>Anexo N. 8 Pieza grafica Rendición de cuentas.</p>
	Diseñar un procedimiento para la Rendición de Cuentas	1 Procedimiento elaborado y documentado	Secretaría de Planeación	26/02/2018	<p>A abril de 2018, la Entidad no ha elaborado el procedimiento dedicado especialmente a la rendición de cuentas del Municipio hacia sus ciudadanos.</p> <p>Ante la consulta de Control Interno por el incumplimiento de esta actividad, la Secretaría de Planeación informó que para el mes de mayo se elaborará el procedimiento en el que se resaltarán la evaluación de los eventos de rendición de cuentas a la ciudadanía, el cronograma, el plan de mejoramiento resultante, el registro de evidencias, con el fin de garantizar la retroalimentación y los diálogos de doble vía con la comunidad.</p> <p>Se oficiará por parte de Control Interno por el incumplimiento de la actividad.</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>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. <a href="http://www.laestrella.gov.co/institucional/InformesGestion/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202017.pdf">http://www.laestrella.gov.co/institucional/InformesGestion/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202017.pdf</a></p> <p>De igual forma y en lo concerniente al primer trimestre de 2018, las Secretarías de Despacho diligenciaron la matriz de seguimiento de sus respectivos indicadores para este año.</p> <p>Anexo N. 9 Informe y evaluación Plan de Desarrollo 2017 Anexo N. 9.1 Fotografías presentación informe Alcalde al Concejo, marzo 2018 Anexo N. 9.2 Matriz por Secretarías Seguimiento Primer Trimestre 2018</p> <p>Seguidamente, el 22 de abril de 2018 y en conjunto con el Área Metropolitana, el Alcalde de La Estrella rindió cuenta a la comunidad siderense desde el centro poblado mayor de la Tablaza, sobre las obras y proyectos ejecutados en la región con recursos de ambas entidades. Dicho evento fue transmitido por Telemedellín.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/telemedellin.tv/videos/10155212799521143/">https://www.facebook.com/telemedellin.tv/videos/10155212799521143/</a></p>

	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>A continuación, se adjuntan los links de las redes sociales y la página web del Municipio, en la que se publica la ejecución de los planes, programas y proyectos de manera permanente.</p> <p>Cabe aclarar que en la página web ha habido un 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.</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><a href="http://www.laestrella.gov.co">www.laestrella.gov.co</a>  <a href="http://twitter.com/mlaestrella">http://twitter.com/mlaestrella</a>  <a href="https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag">https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag</a>  <a href="https://www.facebook.com/alcaldiaestrella">https://www.facebook.com/alcaldiaestrella</a>  <a href="http://www.flickr.com/photos/alcaldiadelaestrella/">http://www.flickr.com/photos/alcaldiadelaestrella/</a></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.</p> <p><a href="http://www.laestrella.gov.co/institucional/InformesGestion/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202017.pdf">http://www.laestrella.gov.co/institucional/InformesGestion/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202017.pdf</a></p> <p>De igual forma, se publican en:</p> <p><a href="http://www.laestrella.gov.co">www.laestrella.gov.co</a>  <a href="http://twitter.com/mlaestrella">http://twitter.com/mlaestrella</a>  <a href="https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag">https://www.youtube.com/channel/UC-ruy26oKqHV7YV8ZZek1ag</a>  <a href="https://www.facebook.com/alcaldiaestrella">https://www.facebook.com/alcaldiaestrella</a>  <a href="http://www.flickr.com/photos/alcaldiadelaestrella/">http://www.flickr.com/photos/alcaldiadelaestrella/</a></p> <p>En lo que compete a los indicadores del primer trimestre de 2018, las Secretarías de Despacho ya enviaron los resultados de los mismos, que harán parte de un nuevo software diseñado por la Oficina de Planeación, que permitirá a los funcionarios y comunidad en general, conocer los resultados de la ejecución permanente de los planes, programas y proyectos. Para el mes de mayo, podrá tenerse el primer reporte.</p> <p><u>Anexo N. 10 Infografía Plan de Desarrollo al cuatrienio</u></p>
	Jornadas de diálogo con la comunidad	2 Jornadas Ejecutadas	Secretaría de Planeación	14/06/2018 26/12/2018	<p>Aunque la actividad está programada para el mes de junio, la Secretaría de Planeación llevará a cabo en mayo una jornada de capacitación con los grupos de interés y funcionarios de la Alcaldía en temas como: Planeación social, participación ciudadana, proyectos de inversión y rendición de cuentas, a través de dos talleres que puedan generar un producto concreto que parta de la comunidad para afianzar el conocimiento de los ítems.</p>

Diálogos de doble vía	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 resalta que el 22 de abril de 2018 y en conjunto con el Área Metropolitana, el Alcalde de La Estrella rindió cuenta a la comunidad siderense desde el centro poblado mayor de la Tablaza, sobre las obras y proyectos ejecutados en la región con recursos conjuntos de ambas entidades. Dicho evento fue transmitido por Telemedellín.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/telemedellin.tv/videos/10155212799521143/">https://www.facebook.com/telemedellin.tv/videos/10155212799521143/</a></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	<p>La Secretaría de Planeación comenzó las acciones en esta materia, con una jornada de capacitación en temas como participación ciudadana y formulación de proyectos de inversión, dirigido a los miembros de la Asocomunal, con el apoyo de la oficina de Desarrollo Comunitario. Lo anterior, con el fin de generar en estos ciudadanos conocimiento frente a la importancia de hacer parte de los planes y toma de decisiones de la administración pública y sobre cómo presentar propuestas que puedan ser ejecutadas en sus comunidades.</p> <p>Anexo N. 11 Fotografías y asistencia capacitación Asocomunal.</p>
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	<p>En el mes de junio se realizará el ejercicio de retroalimentación luego de la rendición de los indicadores, con el fin de garantizar una correcta evaluación y seguimiento del Plan de Desarrollo.</p>
Entes de Control	Rendición de la Cuenta a los Órganos de Control	Rendición de Cuenta efectuada	Secretaría de Planeación	Permanente	<p>A diciembre 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:</p> <p>Contraloría General de Antioquia: febrero de 2018 (Resolución 2018500000079).  Contaduría General de la Nación: febrero de 2018 (Control Interno Contable, Seguimiento NIIF-SP, Presupuesto, Contabilidad).  Dirección Nacional de Derechos de Autor: marzo de 2018 (Legalidad del Software).</p> <p>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.</p> <p>Anexo N. 12 Matrix SIEE 2017 DNP</p>

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Abril 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	<p>Aunque está programada para el mes de junio, es relevante resaltar que 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>Anexo N. 13 Presentación capacitación Atención al Cliente Anexo N. 13.1 Charla Atención al Cliente</p>
Canales de Atención	Fortalecer los canales de comunicación con el ciudadano	1 Fortalecimiento	Servicios Administrativo Secretaría General	Diciembre-2018	<p>Si bien esta actividad está programada para reportarse en diciembre, desde el 17 de abril la Secretaría General dio inicio a una campaña titulada "Una sonrisa cálida es el lenguaje de la amabilidad", con la que se pretende mejorar la calidad en la atención a los usuarios por parte de los funcionarios públicos. Se inició con la publicación de una pieza gráfica y un plegable que fue distribuido entre todos los empleados.</p> <p>Anexo N.14 Pieza gráfica campaña. Anexo N. 14.1 Campaña Atención al Usuario (1 hoja). Anexo N. 14.2 Campaña Atención al Usuario (2 hoja). Anexo No. 14.3 Fotografías socialización.</p> <p>Desde la Secretaría de Control Interno de Gestión, se ha hecho el llamado a la Secretaría General, a través de su oficina de Comunicaciones, 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.</p>
	Creación de la oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal	1 oficina	Servicios Administrativo Secretaría General Secretaría Planeación	Octubre-2018	<p>Aún no se reportan avances al respecto, pese a que ha sido reportado en varios informes; sin embargo, para el mes de octubre se revisará su cumplimiento.</p> <p>Por lo pronto y con el fin de socializar los trámites del Municipio, se elaborará una pieza gráfica con el inventario de los mismos, de tal manera que pueda ser entregado a la ciudadanía y esta se entere a lo que puede acceder en la Administración. Así mismo, la contratista al servicio de este procedimiento comenzará a atender, una vez por semana, a los usuarios en el primer piso para resolver las inquietudes que, frente a este tema (trámites) posean.</p>
	Desarrollo del programa Alcaldía en mi Barrio	5 Alcaldía en mi Barrio	Secretaría General	Permanente	<p>En el mes de abril se llevó a cabo la primera versión del año del programa Alcaldía en Mi barrio en el sector de la Inmaculada N°1, llevando a la comunidad algunos servicios de forma descentralizada como la atención de quejas y reclamos, atención en salud, vacunación de caninos y felinos, recreación dirigida, entre otros. Además, el alcalde Jhonny García Yepes entregó oficialmente las obras de mejoramiento de las vías de este sector y dio a conocer la ejecución de sus proyectos en función del cumplir con su Plan de Desarrollo.</p> <p>Anexo N. 15 Alcaldía en Mi Barrio</p>
	Socialización a la comunidad de los canales de atención	4 Socializaciones	Servicios Administrativo Secretaría General	Octubre-2018	<p>Se dio inicio a esta actividad programada para octubre, con una jornada de socialización en el mes de abril sobre los temas de PQRSFD y Trámites con las juntas de acción comunal del Municipio, en la cual, se presentaron los canales que tienen los usuarios para acceder a los servicios en la Alcaldía.</p> <p>Anexo N. 16 Campaña PQRSFD.</p>

Talento humano	Sensibilizar a los funcionarios de la administración Municipal en materia de atención al ciudadano.	1 Jornada de Sensibilización	Servicios Administrativo	Mayo-2018	Aunque está programada para el mes de mayo, es relevante resaltar que 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.  Anexo N. 13 Presentación capacitación Atención al Cliente Anexo N. 13.1 Charla Atención al Cliente
PQRSFD	Promover entre la comunidad los mecanismos para interponer PQRSFD	Medio de promoción en general	Secretaría General	Abril-2018	Se dio inicio a esta actividad con una jornada de socialización en el mes de abril sobre los temas de PQRSFD y Trámites con las juntas de acción comunal del Municipio, en la cual, se presentaron los canales que tienen los usuarios para acceder a los servicios en la Alcaldía.  Anexo N. 7 Socialización trámites y PQRSFD JAC Anexo N. 16 Campaña PQRSFD.
	Capacitar a los funcionarios de la administración Municipal en materia de atención PQRSFD	1 Capacitación	Secretaria General	Junio-2018	A la fecha, no se reportan avances en esta materia, dado que está programada para junio.
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	A la fecha, no se ha realizado la primera medición. Informa la Secretaría General que para el mes de junio se tendrán los datos respecto de los eventos de Alcaldía en mi Barrio donde se encuesta sobre el impacto del gobierno y de las encuestas internas, donde se le consulta a los usuarios que vienen a la Administración cómo fueron atendidos.
	Actualización permanente de la caracterización a los grupos de interés	Fichas de caracterización actualizadas	Secretaría de Planeación	Julio-2018 Noviembre-2018	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 (emprendedores, agricultores, recicladores, subsidiados del mínimo vital de agua, población damnificada por emergencias).  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.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	Seguimiento Control Interno Abril de 2018
	Gestionar relaciones públicas y la difusión de eventos institucionales con públicos de interés	100% de los eventos institucionales Publicados	Secretaria General	Permanente	Se genera un trabajo continuo de gestión con los medios informativos y otros públicos de interés, para difundir los diversos eventos institucionales que se llevan a cabo. De igual forma, se actualiza de forma constante las redes sociales de la Administración.  Anexo N. 17 Eventos Publicados.



Lineamientos de Transparencia Activa	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>Anexo N. 18 Diseño de Piezas Graficas.</p>
	Publicar el 100% de la información definida en la normatividad legal vigente Ley 1712 de 2014	100%	Secretaria General	Permanente	<p>Se publica de manera permanente la información en el sitio web del Municipio; de hecho, la Secretaría de Control Interno realiza auditoría al cumplimiento de esta normatividad e informa aquello que falta o carece de la calidad requerida para que el ciudadano esté bien informado sobre el que hacer estatal. Así mismo, la última evaluación hecha al Gobierno Digital donde aparece el nivel de cumplimiento en la publicación de información de los entes territoriales efectuada en 2016, ubica la Alcaldía con un 97% de efectividad en el tema.</p> <p>Anexo N. 19 Índice de Gobierno Digital 2016.</p> <p>Como se expresó en un punto anterior, el Municipio de La Estrella tiene a la fecha una dificultad con la actualización del Home de su página web, debido a que la entidad dueña del dominio (Área Metropolitana), presenta fallas técnicas que han impedido que se modifique la sala de prensa. En tal sentido, se oficiará para que la Secretaría General, encargada de las comunicaciones de la Administración, allegue por escrito a Control Interno de Gestión el concepto técnico que no permite que el Municipio actualice el Home.</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>La actualización de las Tablas de Retención Documental está amparada mediante la Resolución 02198 del 30 de diciembre de 2016 y se encuentran publicadas en la página web del Municipio.</p> <p><a href="http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Gesti%C3%B3n-documental.aspx">http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Gesti%C3%B3n-documental.aspx</a></p> <p>Anexo N. 20 Resolución N° 02198 Actualización TRD.</p> <p>Frente a las Tablas de Valoración Documental, el Municipio no reporta avances al respecto.</p>
	Creación y distribución física de un medio informativo que de cuenta de la ejecución del Plan de Desarrollo 2016-2019	1 medio informativo	Secretaria Planeación	jul-18	Esta actividad está programada para el mes de julio de 2018.
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 elaboró el Informe Cuatrimestral de MECI (febrero de 2018), en el 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, 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 a marzo 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>La auditoría propiamente dicha a la Ley 1712 de 2014, está programada para el mes de julio de 2018, según Plan de Auditoría.</p>

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Final	SeguimientoAbril de 2018
	Actualizar y divulgar el Código de Integridad	Código de Integridad actualizado y divulgado	Servicios Administrativos Secretaria General	Julio-2018	A la fecha no se han reportado avances al respecto.

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: <a href="http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/FO-EM-17%20Informe%20Austeridad%20en%20el%20gasto%20marzo%202018[2310].pdf">http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/FO-EM-17%20Informe%20Austeridad%20en%20el%20gasto%20marzo%202018[2310].pdf</a>), 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. En tal sentido, se han venido desarrollando acciones para resolver las dificultades que en esta materia se han hallado y que le significan a la Entidad un gasto.</p> <p>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. De igual forma, se viene adelantando una campaña de ahorro del agua dentro de las instalaciones del Centro Administrativo, dado que a su interior el consumo aumentó.</p> <p>Desde la Secretaría de Servicios Administrativos, se han aumentado los controles para disminuir el gasto por horas extras de los empleados, ítem que ha sido alto a lo largo de las vigencias. Y la Secretaría de Educación, que lleva a cabo una socialización permanente en las instituciones educativas, porque estas presentan un alto gasto en servicios públicos.</p> <p>Anexo N. 21 Campaña Ahorro del Agua.</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>A abril de 2018, las Secretarías de Despacho elaboraron todos los autodiagnósticos propuestos (15 en total) por la Función Pública, por medio del nuevo modelo de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>La Secretaría de Control Interno de Gestión, ya se encuentra en la revisión de cada uno, con el fin de identificar las debilidades y los puntos que deben ser resueltos como parte de la mejora continua de la Alcaldía. Para el mes de octubre, se deberá emitir un concepto al respecto.</p>















