

ALCALDIA MUNICIPAL LA ESTRELLA - LEY 1474 DE 2011

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

OCTUBRE 2016

Periodo Evaluado: Junio a octubre de 2016

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

Fecha de Elaboración: 18 de octubre de 2016

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.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Las siguientes, son las actividades y beneficios otorgados desde el área de Talento Humano de la Administración Municipal entre junio y octubre de 2016:

BENEFICIO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas (hijos trabajadores oficiales)	845.867	2.241.469	2.246.793	2.241.469	1.460.995
Aportes convencionales Becas Segunda lengua (hijos trabajadores oficiales)	3.381.700	0	0	343.000	0
Aportes convencionales Becas Universitarias (hijos - cónyuge)	61.220.251	0	0	0	0

trabajadores oficiales)					
Aportes convencionales Becas Universitarias (trabajadores oficiales)	0	0	0	0	0
Apoyo económico para estudio empleados (libre nombramiento y carrera administrativa)	892.500	5.254.020	0	0	0
Formación en Indicadores de Gestión (Servicios Nacional de Aprendizaje SENA)	GESTIÓN CON EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA.				
Aporte convencional anteojos trabajadores oficiales	0	3.547.000	0	1.020.000	1.020.000
Aporte convencional medicamentos NO POS Trabajadores oficiales	0	0	165.941	0	0

Salud Ocupacional:

- Se realizó mantenimiento y recarga a 144 extintores distribuidos en las entidades descentralizados e instituciones educativas oficiales del Municipio de La Estrella.
- Se instalaron 25 extintores nuevos en el Centro Administrativo Municipal y 16 más en otras sedes descentralizadas.
- El 16 de agosto de 2016, se realizó el proceso de inducción en seguridad y salud en el trabajo a 24 manipuladoras de alimentos contratadas por prestación de servicios en la Secretaría de Seguridad Social y Familia.
- Se realizó divulgación de la política y reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo a los empleados y contratistas de la Entidad, a través del correo electrónico. Igualmente, se socializó en la jornada de inducción y reinducción del personal.
- Divulgación del plan de emergencia del Centro Administrativo por medio del correo electrónico a los funcionarios y contratistas.
- Mensualmente se realizan las reuniones con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo – COPASST.
- Se está conformando y se llevará a cabo su respectiva capacitación con la ARL Positiva, a la brigada de emergencia de la Administración Municipal.

- Con acompañamiento de la ARL, se ubicó en el Centro Administrativo Municipal y en las entidades descentralizadas la señalización de emergencia.
 - El 15 de septiembre de 2016, se desarrolló la inspección general a las instalaciones de la Administración Municipal, para identificar las posibles condiciones de riesgo en los puestos de trabajo.
 - De manera permanente se envían por el correo electrónico campañas con información sobre estilos de vida saludable, con el propósito de implementar el programa educativo en Seguridad y Salud en el Trabajo con todos los funcionarios.
 - Se continúa con el acompañamiento de los profesionales de Instituto de Deportes y Recreación INDERE La Estrella, para la práctica de pausas activas en los puestos de trabajo y así prevenir e incentivar la labor de funcionarios y contratistas.
 - El 30 de septiembre se realizó capacitación en autocuidado a 22 Trabajadores Oficiales, con el fin de sensibilizarlos frente a la importancia de tomar medidas de precaución a la hora de ejecutar sus labores, para evitar incidentes y accidentes laborales.
- **Clima organizacional:**

Con el profesional en psicología de la ARL Colmena, se realizó la medición del Clima Organizacional, de lo cual se levantó un diagnóstico que permitió conocer las áreas cuya evaluación se calificó como negativa como liderazgo, reciprocidad, participación y motivación y de esta forma, comenzar con el diseño de estrategias de intervención para superar las dificultades y potenciar aquellas que se encuentran en buenas condiciones.

De acuerdo con lo anterior, se debe implementar mejora orientada a:

- Ajustes en políticas administrativas tendientes a revisar el programa de incentivos y reconocimientos, equidad en los procesos, nivel de exigencia, participación del personal y mejorar los canales de información
- Los líderes deben revisar y fortalecer la distribución de tareas al personal, seguimiento, acompañamiento y comunicación en los grupos, evaluación del desempeño y equidad en la administración del personal.
- Es importante revisar el plan de comunicaciones internas, con el fin de realizar ajustes que permitan fortalecer el intercambio de información.
- Los Directivos y jefes inmediatos de los grupos deben revisar el estilo de dirección, principalmente lo relacionado con la equidad en los procedimientos de administración de personal, comunicación con el grupo, acercamiento al mismo y reconocimientos.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

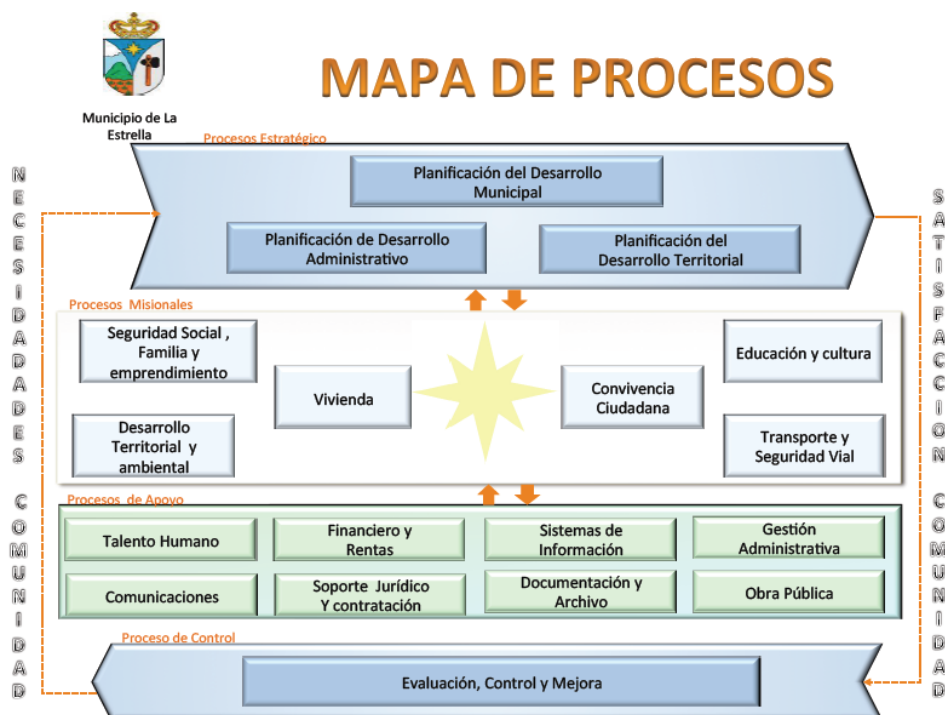
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

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

Procesos y procedimientos:

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



Evaluación de la satisfacción del cliente:

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

Se han realizado 548 encuestas de satisfacción de servicio personalizadas y telefónicas entre junio y septiembre de 2016, así:

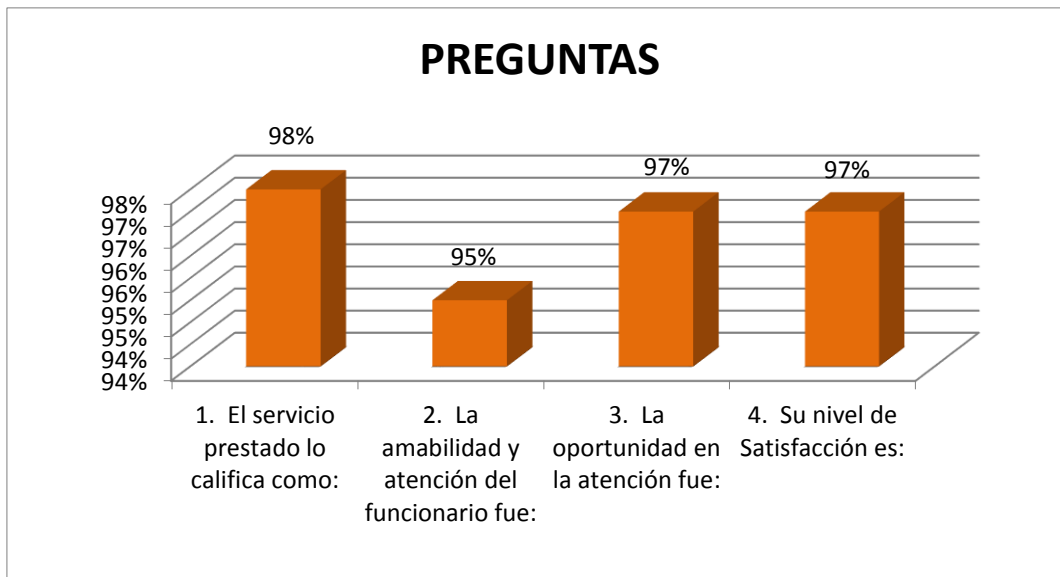
- Secretaría de Gobierno 50 encuestas
- Comisaría de familia (CAME) 50 encuestas
- Inspección de Policía Tablaza 50 encuestas
- Biblioteca la cabecera 50 encuestas
- Biblioteca Pueblo Viejo 48 encuestas
- Biblioteca la Tablaza 50 encuestas
- Desarrollo Comunitario 50 encuestas
- Oficina el Sisbén 50 encuestas
- Oficina de Industria y Comercio 50 encuestas
- Oficina catastro 50 encuestas
- Cobro coactivo 50 encuestas

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

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Se realizan 50 encuestas personalizadas en la Secretaria de Gobierno.

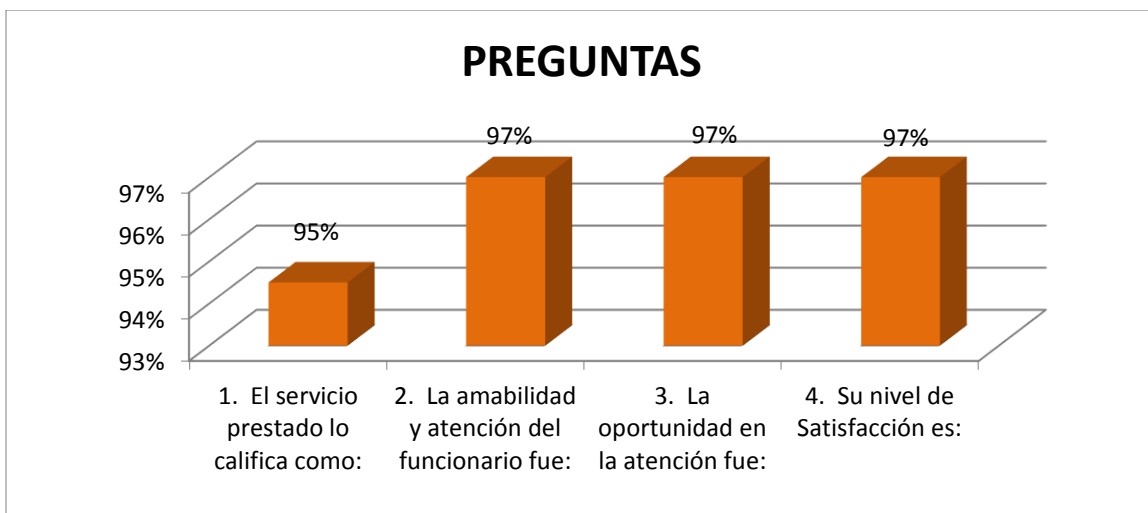
El 92% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio que les brinda la Secretaría, se maneja una información detallada para los ciudadanos que requieren de los servicios y los funcionarios generan credibilidad en las acciones que llevan a cabo calificándolos como un buen servicio.



COMISARÍA DE FAMILIA

Se realizaN 50 encuestas personalizadas a la comisaria de familia CAME.

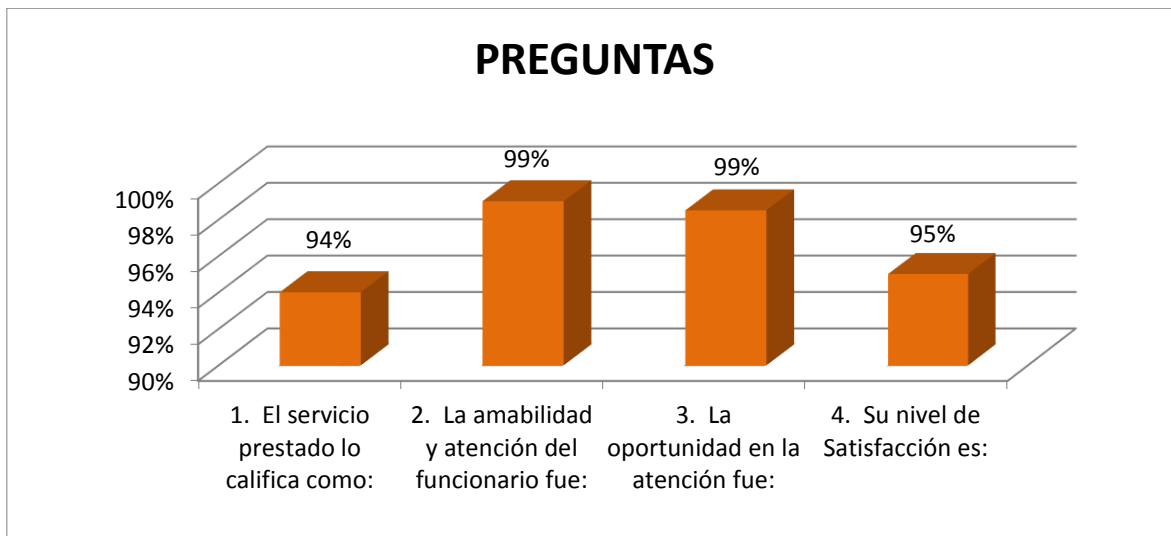
El 92% de los encuestados se encuentran satisfechos, entre otras cosas, porque los funcionarios son muy amables y le brindan a la comunidad soluciones a los problemas que presentan.



INSPECCIÓN DE POLICÍA LA TABLAZA

Se realizan 50 encuestas personalizadas a la inspección de Policía de la Tablaza.

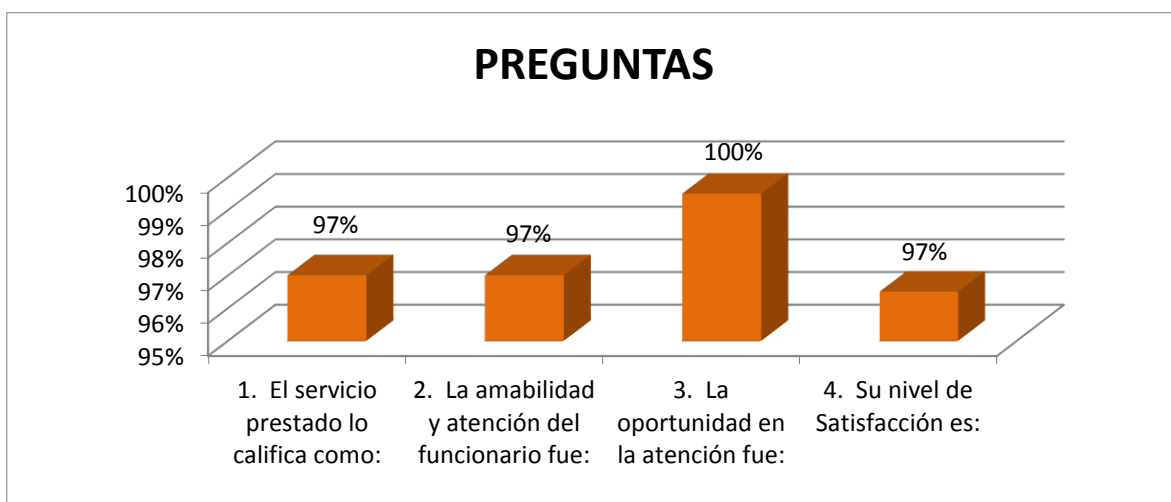
El 92% de los encuestados se encuentran satisfechos con su amabilidad, atención prestada e interés por ayudar a los ciudadanos siendo lo más parciales posible.



BIBLIOTECA LA CABECERA

Se realizan 50 encuestas personalizadas a la Biblioteca la cabecera.

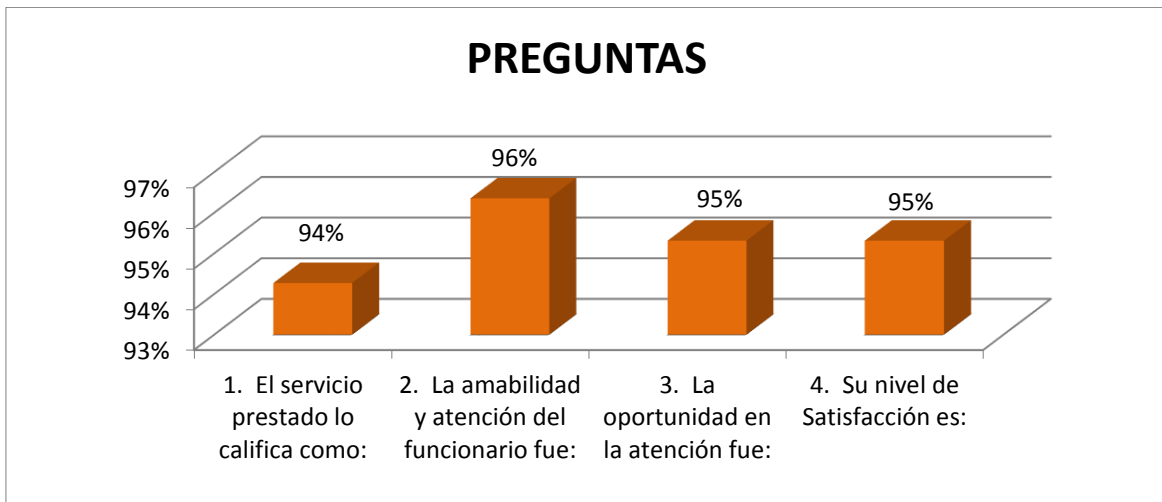
Se percibe que el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con el servicio y la atención que les brindan los funcionarios.



BIBLIOTECA PUEBLO VIEJO

Se realizan 48 encuestas personalizadas a la Biblioteca de pueblo viejo.

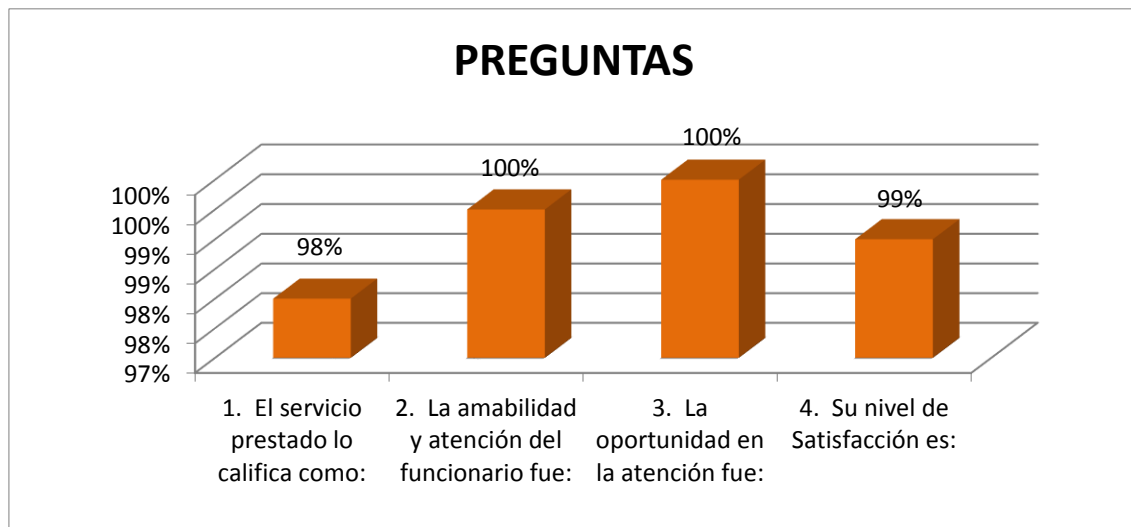
Las 48 personas encuestadas telefónicamente del sector de Pueblo Viejo se encuentran satisfechos con su atención y amabilidad, con un porcentaje de cumplimiento del 96%.



BIBLIOTECA LA TABLAZA

Se realiza 50 encuestas personalizadas a la Biblioteca la Tablaza

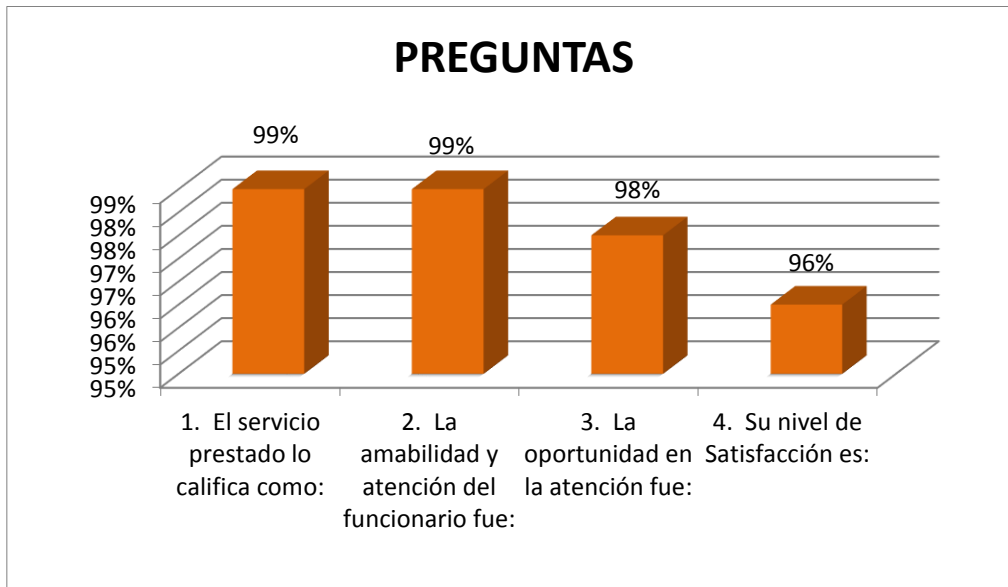
El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% insatisfechos.



DESARROLLO COMUNITARIO

Se realizan 50 encuestas personalizadas al proceso de desarrollo comunitario.

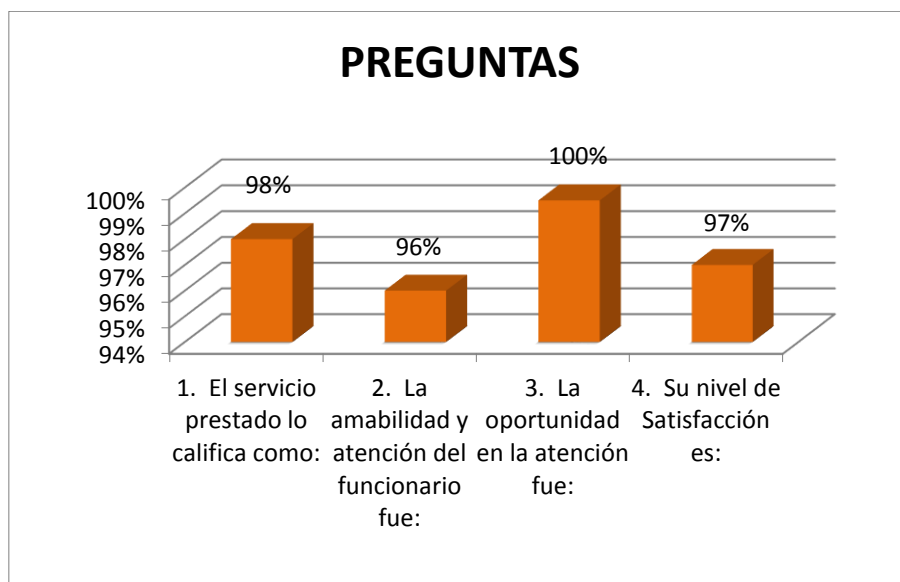
El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios, la amabilidad y la atención que les brinda la profesional adscrita, el apoyo y las asesorías que se les da a las juntas de acción comunal que son calificadas como excelentes.



OFICINA EL SISBÉN

Se realizan 50 encuestas personalizadas a la oficina del Sisbén.

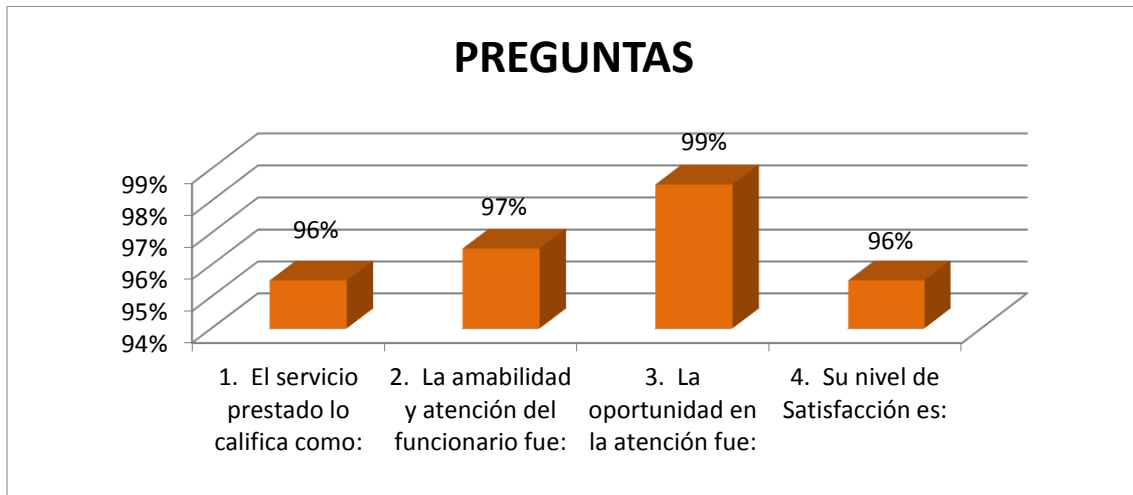
El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.



OFICINA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Se realizan 50 encuestas personalizadas a la oficina de industria y comercio.

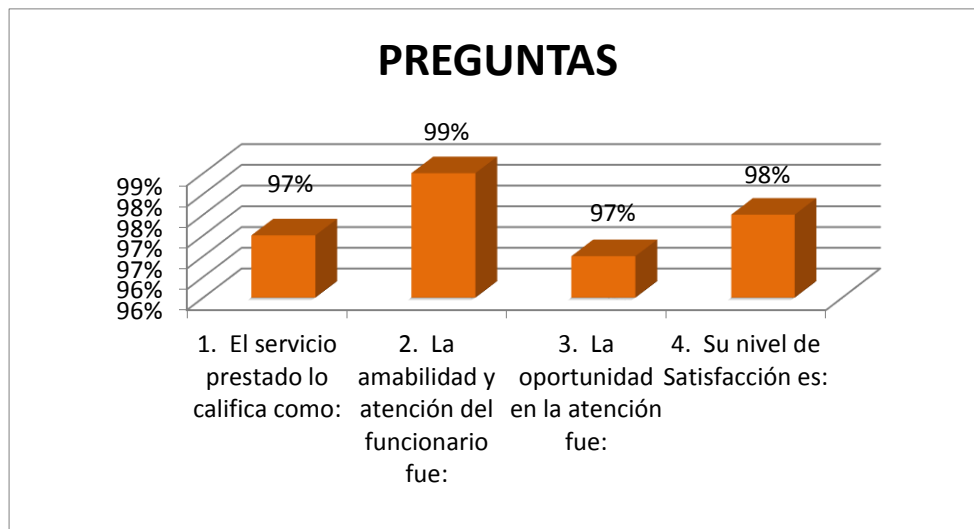
El 90% de los encuestados se encuentran satisfechos. En la dependencia se puede evidenciar, según las personas encuestadas, que cuentan con el personal apto y capacitado para manejar todos los asuntos correspondientes a este tema.



OFICINA CATASTRO

Se realiza 50 encuestas personalizadas a la oficina de CATASTRO.

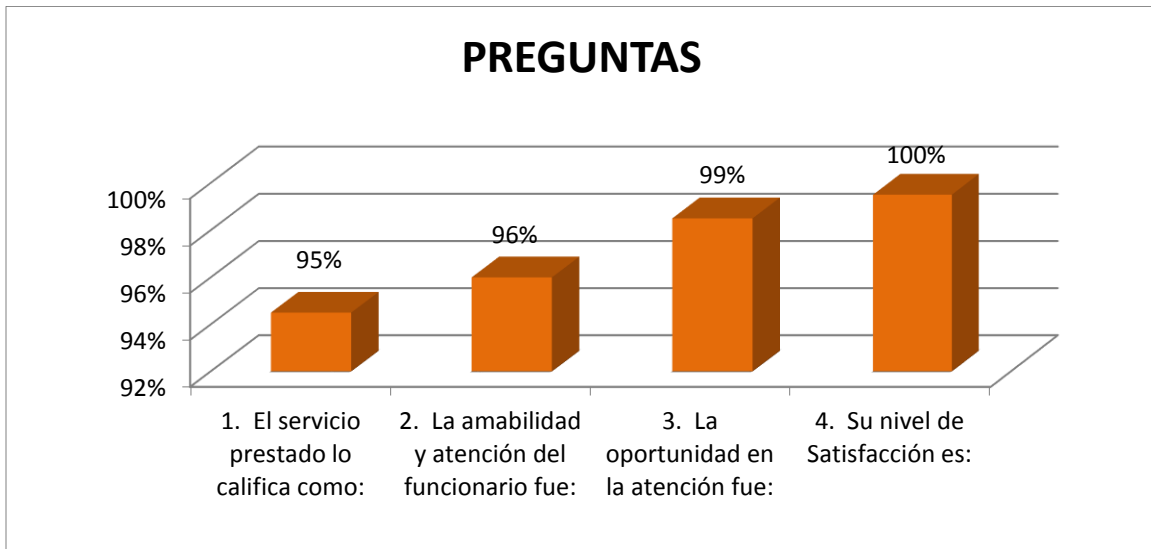
El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos con su atención y amabilidad.



COBRO COACTIVO

Se realizan 50 encuestas personalizadas a la oficina de cobro coactivo

El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos. Se resalta que el aspecto mejor calificado fue su nivel de satisfacción (100%), lo que refleja que los servidores públicos del Municipio de La Estrella se preocupan por brindar una buena atención al ciudadano.



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

Entre junio y octubre se han realizado cuatro jornadas, así:

- Pueblo Viejo
- El Pedrero
- Bosques del Pinar
- Familias en Acción - Indere

A continuación los resultados obtenidos:

PREGUNTAS	PUEBLO VIEJO		EL PEDRERO		BOSQUE DEL PINAR		INDERE	
	Resultado	Calificaciones efectivas	Resultado	Calificaciones efectivas	Resultado	Calificaciones efectivas	Resultado	Calificaciones efectivas
EDUCACIÓN	80,8%	72,0%	78,3%	55,0%	79,0%	78,0%	80,2%	87,0%
SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA	84,6%	72,0%	77,6%	71,0%	85,5%	64,0%	83,8%	100,0%
VIAS	46,2%	100,0%	52,0%	8,0%	69,5%	93,0%	69,6%	100,0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	72,4%	97,0%	54,1%	97,0%	72,7%	93,0%	65,4%	100,0%
DEPORTE Y RECREACION	91,5%	85,0%	84,4%	95,0%	83,5%	96,0%	79,8%	79,0%
SEGURIDAD	72,6%	95,0%	76,4%	89,0%	70,5%	91,0%	64,5%	94,0%
SERVICIOS PUBLICOS	82,9%	91,0%	88,4%	98,0%	91,7%	96,0%	76,0%	98,0%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	79,8%	49,0%	78,5%	79,0%	81,8%	78,0%	75,6%	83,0%
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	78,9%	85,0%	81,9%	87,0%	81,1%	84,0%	83,1%	98,0%
GESTION DEL ALCALDE	80,7%	88,0%	82,5%	89,0%	80,5%	87,0%	85,2%	96,0%
TOTAL	75,8%		81,1%		79,5%		76,3%	

COMPARATIVO SECTORES ENCUESTA ALCALDIA EN MI BARRIO

PUEBLO VIEJO

Propuestas de mejoramiento:

- Vías: Analizar el mejoramiento de las vías, porque se encuentran en muy mal estado.
- Realizar control de plagas a la cancha, porque se están viendo roedores.

- Tránsito y transporte: Analizar con la Secretaría de Tránsito y transporte la frecuencia del servicio público los fines de semana y realizar capacitaciones a los conductores porque son muy imprudentes para manejar.
- Servicios públicos: Realizar un análisis bien detallado con respecto al acueducto y alcantarillado y hacerles constante limpieza a las quebradas.

EL PEDRERO

Propuestas de mejoramiento

- Tránsito y seguridad vial: Realizar foro de movilidad con la comunidad de El Pedrero, para evitar accidentes en este sector.
- Obra pública: Analizar la posibilidad de ampliar las calles de este sector porque son muy estrechas, esto lleva a que se presente mucho tráfico y accidentalidad.

BOSQUE DEL PINAR

Propuestas de mejoramiento

- Seguridad: Analizar la posibilidad de tener más presencia de la policía en la noche, porque últimamente se han presentado varios incidentes de orden público.
- Seguridad Social y Familia: Revisar y analizar el tema del dengue en este sector.
- Planeación: En el Plan de Desarrollo se tiene previsto la recuperación de espacios públicos como las aceras, tener muy presente este tema.

Revisar con la autoridad ambiental para controlar y verificar el ruido y la contaminación de este sector.

- Hacienda: Revisar los valores del impuesto predial.
- Gestión Alcalde: Evaluar el tema de la instalación del gimnasio al aire libre.

INDERE: FAMILIAS EN ACCIÓN

En esta oportunidad, se realizó el programa Alcaldía en mi Barrio, en la asamblea de Familias en Acción, allí se prestaron los servicios de medicina, recreación, deporte, peluquería y atención de las diferentes dependencias de la Administración a la comunidad.

Satisfacción del usuario que interpone una PQRSF:

De las 946 PQRSF que han llegado al Municipio hasta el mes de septiembre, 386 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales 306 están relacionadas con la prescripción de los comparendos en la plataforma SIMIT, 11 haciendo referencia al sistema RUNT y 3 más sobre impuestos.

Seguidamente, 123 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 53 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 107 obtuvo la Secretaría de Hacienda, con 74 que tienen que ver con el impuesto predial y de industria y comercio. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSF se encuentra la Secretaría de Gobierno con 105, de las cuales se destacan 81 que corresponden a afectaciones de usuario por un tercero. En esta oportunidad, la Secretaría de Gobierno desplazó del cuarto lugar a Seguridad Social y Familia

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 154 PQRSF y 55 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el mes de septiembre, la Secretaría de Gobierno, ocupa el cuarto puesto entre las dependencias a las que más les llegó una PQRSF, lugar que para junio tenía la Secretaría de Seguridad Social y Familia. Los tres primeros sitios siguen siendo para las mismas oficinas: Tránsito, Planeación y Hacienda y por los mismos temas.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 161 y en segundo lugar agosto con 138.
- El tipo más común es la Petición con 780 solicitudes y las Quejas con 142.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 306. En este aspecto, se solicitará a la Secretaría de Tránsito que identifique una estrategia por medio de la cual, se evalúe y se tomen medidas frente a esta petición recurrente.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 766.
- Entre enero y septiembre de 2016, han sido allegadas 946 PQRSF, 209 más que el mismo período del año anterior.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSF, así como los requisitos que deben cumplir para tales efectos,

dado que muchos ciudadanos consideran que para que el Estado de una respuesta, tiene que ser a través de un derecho de petición o una queja, cuando también existen trámites y servicios que requieren tiempos distintos y son efectivos. Esta es una campaña pedagógica necesaria, dirigida a la comunidad.

Frente a las respuestas efectivas, de las 946 PQRSF pudo evidenciarse que 809 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 766 se hicieron por medio escrito y 39 más por correo electrónico, que responde a un 95.2% de efectividad; las demás, aún no se les ha cumplido el tiempo o los líderes no han dado a conocer en la Secretaría General dichas respuestas, y hasta tanto no lo hagan, no se les descarga de la tabla de verificación.

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.

Encuesta metropolitana realizada entre la ciudadanía:

Durante el mes de agosto, el periódico El Colombiano elaboró entre los ciudadanos de los 10 municipios del Área Metropolitana, una encuesta con el fin de conocer el índice de favorabilidad o descalificación de los Alcaldes, con base en las ejecuciones desarrolladas durante el primer semestre de su gobierno.

En lo que respecta a La Estrella, el mandatario Jhonny Alexander García Yepes se ubicó en segundo lugar, con un puntaje de 3.97 sobre 5, y en la que los siderenses destacaron los siguientes puntos:

- Aumento en Infraestructura, Deportes y Recreación, Educación.
- Estable se mantuvo Cultura y Economía.
- Decreció Movilidad y Seguridad.
- El 75% de los entrevistados respondieron que las cosas en el Municipio han mejorado durante la gestión actual, frente al 14% que considera que todo está igual, el 7% que dice que ha empeorado y el 4% que no respondió.

Los resultados de este análisis fueron objeto de estudio por el Consejo de Gobierno que encabeza el Alcalde, sus Secretarios de Despacho y Gerentes de entes descentralizados,

con el fin de identificar las causas y evaluar las nuevas estrategias para el mejoramiento en todos los aspectos.

1.2.3 Estructura Organizacional

- **Planta de personal:**

Entre junio y octubre de 2016, se presentaron los siguientes cambios en la planta de personal:

- Ingreso del Trabajador Oficial Jesús Alberto Benjumea Velásquez, Desde el 08 de agosto de 2016.
- Traslado del Secretario de Gobierno Juan Diego Vélez Garcés desde el 22 de agosto de 2016 a la Secretaría de Servicios Administrativos.
- Posesión como Secretario de Gobierno desde el 22 de agosto de 2016 del funcionario público Diego Alejandro Escobar Carmona.
- Renuncia al cargo del señor Jorge Augusto Calle Bohórquez como Secretario de Servicios Administrativos desde el 21 de agosto de 2016.
- Renuncia de la Personera Auxiliar Sandra Milena Sierra Betancur desde el 1 de septiembre de 2016.
- Renuncia al cargo como Secretario de Tránsito y Transporte de Gabriel Jaime Dereix Restrepo, desde el 15 de agosto de 2016.
- Posesión al cargo como Secretario de Tránsito y Transporte desde el 1 de septiembre de 2016; funcionario público Walter Ferney Buritica Jaramillo.
- Aceptación de terminación de comisión en el cargo de Libre Nombramiento y Remoción como Subsecretaria de Servicios Administrativos desde el 8 de septiembre de 2016 a la funcionaria pública María Eugenia Espinosa Sánchez.
- Reintegro al cargo como Auxiliar Administrativa grado (03) a la funcionaria María Eugenia Espinosa Sánchez desde el 9 de septiembre de 2016 en la dependencia de Predial - Secretaría de Hacienda.
- Posesión en el cargo como Subsecretaria de Servicios Administrativos desde el 9 de septiembre de 2016; funcionaria pública Claudia Alejandra Uribe Tobón.
- Renuncia irrevocable de la señora Luz Marina Bedoya Garcés, desde el 29 de septiembre al cargo de auxiliar administrativa grado (02), naturaleza carrera administrativa, adscrita a la Secretaria de Gobierno.
- Posesión al cargo como Auxiliar Administrativa Grado (02) desde el 30 de septiembre de 2016; funcionaria pública Erika Eunice Restrepo Bonilla; cargo adscrito a la inspección de policía N°1 - Secretaria de Gobierno.

A través del Decreto Municipal 079 del 26 de julio de 2016, se hizo una modificación a la estructura administrativa del Ente Central del Municipio de La Estrella y se creó la Secretaría de la Mujer, con un empleo: Secretaria de Despacho, con Código 020, Grado 02 del Nivel Directivo, Naturaleza Libre Nombramiento y Remoción y una plaza del empleo Auxiliar Administrativa Grado 02, Código 407 nivel asistencial con naturaleza carrera administrativa.

- **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>

Con respecto al seguimiento, la Contraloría General de Antioquia, institución encargada de coordinar el funcionamiento del programa AlphaSig, dio como instrucción que la evaluación se realizará a partir del año 2017; sin embargo, la Secretaría de Planeación comenzará con un ejercicio interno de revisión del cumplimiento de las metas y estableció como fecha límite para el envío y reporte de la información el 31 de octubre, por lo cual, los resultados se darán a conocer en el próximo informe MECI.

1.2.5 Políticas de Operación

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

- Objetivos.
- Responsables.
- Definiciones y términos.
- Contenidos (que a su vez contemplan responsables, tiempos de ejecución y registros).
- Documentos de referencia.

- Control de registros.
- Control de cambios.
- Formatos que acompañan las acciones que se ejecutan.

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

Entre junio y octubre de 2016, se han realizado cambios en los siguientes procesos y procedimientos:

PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO MUNICIPAL

- Procedimiento para la elaboración de planes de acción. Junio 01-2016 Versión 02 (PR-PM-02)
- Procedimiento para la elaboración y gestión del plan de desarrollo. Junio 01-2016 Versión 03 (PR-PM-01)
- Procedimiento para la elaboración, viabilización y registros de proyectos. Junio 01 – 2016 Versión 4 (PR-PM-03)
- Formato Devolución de proyectos. Junio 01-2016 Versión 02 (FO-PM-06)
- Formato Plan de acción. Junio 01-2016 Versión 02 (FO-PM-01)
- Formato Radicación de proyectos. Junio 01-2016 Versión 03 (FO-PM-03)
- Formato Certificado de viabilidad. Junio 01-2016 Versión 03 (FO-PM-04)
- Formato Seguimiento de proyecto. Junio 01-2016 Versión 02 (FO-PM-07)

PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

- Procedimiento para gestión de los riesgos. Julio 01 – 2016 Versión 05 (PR-PA-05)

SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA

- Procedimiento seguridad alimentaria. Agosto 30 de 2016 Versión 03 (PR-SF-11)
- Procedimiento aseguramiento en salud. Agosto 30 de 2016 Versión 03 (PR-SF-07)
- Procedimiento para atención integral de la familia. Agosto 30 de 2016 Versión 03 (PR-SF-10)
- Recepción de documentos – Educación. Agosto 30 de 2016 Versión 01 (FO-SF-58)
- Recepción de documentos – Salud. Agosto 30 de 2016 Versión 01 (FO-SF-59)

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- Encuesta mínimo vital de agua. Julio 26 de 2016 Versión 01 (FO-DT-01).
- Mínimo vital de agua. Julio 21 de 2016 Versión 01 (GU-DT-01).

TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

- Procedimiento educación vial. Agosto 15 de 2016 Versión 02 (PR-TT-04).

TALENTO HUMANO

- Hoja de control historial laboral. Septiembre 06 de 2016. Versión 02 (FO-TH-13).

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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

DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

- Justificación de plantillas para productos documentales. Agosto 05 de 2016 Versión 01 (GU-DA-01).

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

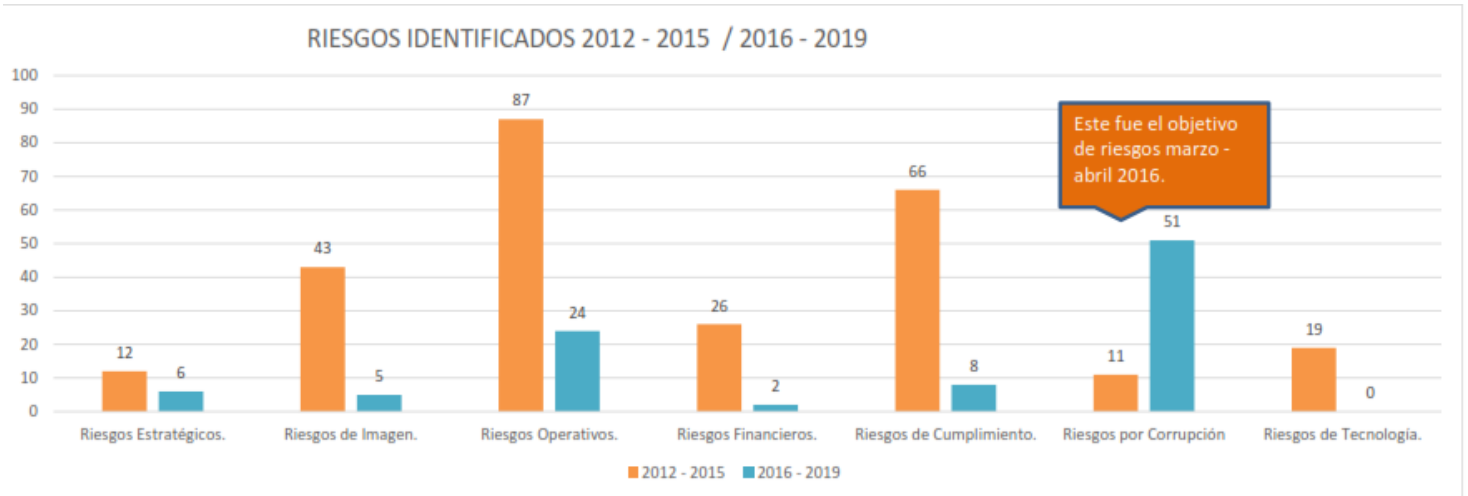
- Procedimiento Mantenimiento Infraestructura. Junio 16 – 2016 Versión 03 (PR-GA-04).
- Formato de plan anual de adquisiciones. Junio 16 – 2016 Versión 03 (FO-GA-01).

EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA

- Procedimiento para la atención de las PQRSFD. Julio 14 de 2016 Versión 05 (PR-EM-01).
- Caracterización evaluación, control y mejora. Septiembre 23 de 2016 Versión 04 (CA-EM-01).

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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



En el mes de agosto se realizó con cada líder de proceso seguimiento y valoración a los diferentes tipos de riesgos (operativo, financiero, imagen, corrupción, estratégico), manteniendo el mismo número que ya se había identificado al principio del año.

Se realizó acompañamiento a los procesos de:

- Planificación del Desarrollo Municipal
- Seguridad Social y Familia
- Transporte y Seguridad Vial
- Comunicaciones
- Vivienda
- Obra Pública
- Talento Humano
- Soporte Jurídico
- Convivencia Ciudadana
- Financiero y Renta
- Gestión Administrativa
- Evaluación Control y Mejora

La Secretaría de Control Interno, realizó auditoría a los riesgos por cada Secretaría de Despacho, reportando los informes a los líderes para el levantamiento de las mejoras respectivas.

Así mismo, dentro del ciclo de auditoría interna del Sistema de Calidad, se llevó a cabo seguimiento a los riesgos y apropiación de la matriz por parte de los líderes y sus equipos de trabajo.

Los informes de ambos ciclos de auditoría reposan en las dependencias y fueron reportados debidamente a los auditados para el establecimiento de las mejoras.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

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

- La batería de indicadores que para 2016, ya se levantó en el sistema Alphasig, dado que el Plan de Desarrollo fue aprobado en mayo. La misma será verificada por la Contraloría General de Antioquia en 2017. Cabe aclarar que la Secretaría de Planeación, hará un primer reporte de resultados en el mes de noviembre del año en curso.
- Grupos primarios que se realizan en todas las dependencias y que son los espacios de planeación y verificación de los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades programadas. Las evidencias reposan en cada Secretaría, a las que se suman las orientadas por el Sistema Integrado de Gestión, que se encuentran en la Secretaría General.
- Las encuestas de satisfacción del impacto del gobierno en las comunidades que se realizan de forma mensual en el programa “La Alcaldía en mi Barrio” y que se socializan a las dependencias para la toma de acciones correctivas. Los resultados están descritos en este informe.
- Las encuestas de satisfacción del servicio prestado dentro de la Administración Municipal a los usuarios, las cuales son realizadas por la Secretaría General y en las que se evalúa la atención, la amabilidad y la oportunidad del servicio. Los resultados están descritos en este informe.
- El seguimiento a las PQRSF y derechos de petición, a los cuales se les realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios luego de emitida la respuesta por parte de las dependencias. 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 adjuntó el nuevo documento con sus respectivos anexos soporte y el seguimiento realizado en agosto por parte de la Secretaría de Control Interno: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>

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

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

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

- Auditoría inventarios.
- Informe cumplimiento Ley 617 de 2000.
- Auditoría Marco Fiscal de Mediano Plazo.
- Seguimiento a memorandos de advertencia.
- Auditoría Procesos Judiciales.
- Auditoría Riesgos.
- Auditoría Sigep.
- Auditoría Subsidios: Mínimo vital de agua y subsidios a los servicios públicos.
- Auditoría de seguimiento a la publicación de contratos en el SECOP.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: abril y agosto).
- Auditoría Tesorería – pagos.
- Auditoría Presupuesto.
- Auditoría Plan Institucional de Capacitación.
- Seguimiento a la Base de Datos de Mejora de todos los procesos.
- Auditoría convenios con el Indere, Hospital, Bomberos y Obras Públicas.
- Auditoría Deuda pública.
- Auditoría Planes de Acción.
- Auditoría Fondo de Vivienda.
- Auditoría PGIRS.
- 18 auditorías al Sistema de Calidad.

2.2.2 Auditoría externa.

Entre el 6 y el 7 de octubre, se llevó a cabo la auditoría de mantenimiento al sistema de Calidad, bajo la norma NTCGP1000:2009 por Icontec, cuyos resultados serán entregados oficialmente en el mes de noviembre. Para el siguiente informe cuatrimestral se reportarán los resultados. 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.

Igualmente, para noviembre está programada la Auditoría Integral Regular de la Contraloría General de Antioquia, la cual se reportará en el próximo informe.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

En lo que respecta a las observaciones de la Auditoría de la Contraloría en 2015, vienen trabajándose las acciones de superación de las mismas. A la fecha, aun quedan algunas pendientes por terminar de solucionar, debido a que requieren algunos recursos y asesoría técnica, ejemplo de ello, la creación de la interface

financiera entre Contabilidad y la Secretaría de Tránsito. Este tema específico está analizándose con el proveedor del software contable.

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

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1 Información y Comunicación externa

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

Entre enero y septiembre de 2016, la Administración Municipal ha gestionado la publicación de 207 avisos, noticias y/o informes en los medios de comunicación masivos y alternativos, sumando una inversión de \$644.772.000. El valor descrito corresponde a lo efectivamente cobrado por dichas empresas periodísticas y cuya tabla de precios reposa en la oficina de Comunicaciones. Estas notas no le costaron al Municipio y sí obtuvo un importante beneficio en términos de dar a conocer las actividades desarrolladas hasta el momento.

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

- La publicación en lugar visible de la contratación del Municipio, en el que cada dependencia ubica en la cartelera principal del edificio el listado de los contratos llevados a cabo, incluyendo aquellos procesos de convocatoria pública que fueron declarados desiertos.
- La publicación de la contratación estatal en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, a la cual, tiene acceso la ciudadanía en general y, al SECOP, a través de www.contratos.gov.co, también de cara a la comunidad.
- Los eventos denominados “La Alcaldía en mi Barrio”, que para octubre de 2016 se ha llevado a cabo en los sectores de Pueblo Viejo, El Pedrero, Bosques de El Pinar y el Indere en los que la Administración descentraliza sus servicios para que las comunidades tengan más fácil acceso a ellos y donde se aprovecha para rendir la cuenta a los habitantes del sector, a

través de consejos comunales con el Alcalde, sus Secretarios de Despacho, gerentes de entes descentralizados y algunos representantes de instituciones como la Personería, el Concejo, la Policía, el Ejército y organismos de socorro.

- Publicación de lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.
- La publicación de noticias e información en general que pide la Ley en la página web, redes sociales y medios de comunicación, a los que tiene acceso la comunidad. Son ellos:
 - Página web: www.laestrella.gov.co
 - Facebook: Alcaldía de La Estrella
 - Twitter: @MLaEstrella
 - Ventanilla única de atención personalizada.
 - Ventanilla única de atención virtual.
 - Link de PQRSF.
 - Línea de atención gratuita al ciudadano: 018000420080
 - Perifoneos.
 - [Contáctenos.](#)
 - [Preguntas y respuestas frecuentes.](#)
 - [Servicio de atención en línea](#) (Chat, Blog, Foro, Calendario de eventos).
 - [Pagos en línea.](#)
 - Avisos de notificación.
 - En general, todos aquellos que les brindan información como: Normatividad, informes de gestión, nuestros planes, información financiera, sala de prensa, galería de imágenes, proyectos de inversión, Plan de Desarrollo y MECI que es el link donde se publican varios de los informes de Ley.

Impacto cuantificable		
Seguidores Facebook	2015	7.361
	2016	9.710
Total, nuevos seguidores		2.349
Seguidores Twitter	2015	3.574
	2016	4.740
Total, nuevos seguidores		1.166
Instagram	2016	1.522
Reproducción de videos en You Tube	2016	
Suscriptores		105

3.2 Información y Comunicación interna

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

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

3.3 Gobierno en Línea:

- Se desarrolló capacitación sobre el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 – Gobierno en Línea, con la Secretaría de Servicios Administrativos, como responsable de gran parte de la información a ser actualizada y reportada en el sitio web institucional. Igualmente, se han utilizado las herramientas electrónicas para divulgar el compromiso que tienen todas las dependencias para el llevar acabo el debido cumplimiento de la mencionada normatividad; esta información se envió a cada uno de los correos electrónicos mediante un boletín interno, que contenía dos cartillas del ABC de aplicación de la Ley.
- Se continua con el proceso de actualización de la estructura del sitio web institucional, con el fin de que los ciudadanos tengan información vigente que les sirve realizar sus trámites y servicios, además de conocer cómo funciona la Administración y en qué se invierten los recursos. Esta acción se lleva a cabo con un practicante del Fondo de Educación Superior del Municipio y por consiguiente los avances son monitoreados a través de la Secretaria General. A la fecha, se están creando las piezas gráficas para la adecuación del home y los formularios (contáctenos y PQRS).
- Con al apoyo del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se inició el proceso de estudio y análisis de la plataforma tecnológica que posee la entidad, pero lo cual la entidad manifestó una serie de solicitudes y necesidades que fueron adecuadas con la adquisición de infraestructura y que permitirá la implementación del sistema de información documental, archivo y trámites.

- Se inició el proceso para la creación de nuevos datos abiertos (información general de la Alcaldía, cultura y patrimonio arquitectónico), con el fin de aumentar el número de datos abiertos publicados y de cara al ciudadano.
- Desde el área de Sistemas, se dio inicio con el apoyo del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a la construcción del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de Información) para la Entidad.

3.4 Trámites y Servicios:

- Actualmente, la Administración Municipal tiene un total de trámites inscritos en la Función Pública de 66, discriminados así:
 - Secretaría de Planeación: 29
 - Secretaría de Hacienda: 16
 - Secretaría de Gobierno: 16
 - Secretaría de Seguridad Social: 5
- El porcentaje de avance del Municipio de La Estrella reportado en la plataforma SUIT es del 76%.

Gestión documental:

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

1. Finalización del 100% de los sistemas de encuestas para Tablas de Retención Documental TRD y Tablas de Valoración Documental TVD, en cada oficina de la Administración.
2. Creación y entrega del calendario de transferencias documentales para realizar el descargue de los primarios archivos de gestión.
3. Levantamiento del sistema de justificación, aclaración y legislación para proceder a actualizar las TRD, luego de iniciado el nuevo gobierno.
4. Creación de la guía, procedimiento y encuesta para iniciar el montaje de TVD para manejo de fondos acumulados
5. Apoyo en la creación de los formatos para la producción de unidades documentales.
6. Se realizan constantemente asesorías y visitas solicitadas en las diferentes oficinas para resolver inquietudes relacionadas con las transferencias documentales primarias, los sistemas de producción y la legislativa actual en gestión documental.
7. Se inició desde el depósito de archivo central ubicado en los parqueaderos, el levantamiento del inventario de los acervos documentales que allí reposan. Así

mismo, la disposición de estanterías y espacio para la recepción de transferencias primarias.

3.5 Sistemas de información

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

Entre junio y octubre del presente año, se han llevado a cabo las siguientes actividades para el mejoramiento de la plataforma tecnológica:

- Contrato 09081282016 del 01 de agosto de 2016 para el mejoramiento de la plataforma tecnológica software y hardware, suministro de equipos y licencias de cómputo para su mejoramiento, de lo cual se resalta:
 - Adquisición de licenciamiento Office 365 para la Alcaldía y sus dependencias.
 - Renovación de cuentas de correo electrónico institucional.
 - Adquisición de equipos de cómputo, teclados, switch, antenas wifi.
 - Adquisición, instalación y configuración de licencia Windows 2012R2 estándar para la utilización como dominio en el Municipio.
 - Adquisición, instalación y configuración de licenciamiento de antivirus McAfee y su consola.
 - Adquisición, instalación y configuración Access Point Wifi.
- Contrato CMC 003 de 2016 del 3 de junio de 2016 para la renovación de licenciamiento Fortigate 200B, que contiene la actualización y configuración de Firewall del Municipio.
- Contrato CMC 008 de 2016 de agosto de 2016: Outsourcing para el servicio de impresión, fotocopiado y escaneo del municipio de La Estrella, que incluye la adquisición, configuración e instalación de impresoras multifuncionales con servicio de impresión, escaneo y fotocopiado.
- Se sigue adelante con el apoyo operativo y logístico para desarrollar la referenciación y seguimiento a los activos tecnológicos de la Administración Municipal, vigencia 2016.

Estado general del Sistema de Control Interno

Con la actualización del sistema MECI, el Municipio de La Estrella orienta sus ejecuciones en materia de Control Interno cumpliendo con los componentes que han sido estipulados: Control de Planeación y Gestión, Control de Evaluación y Seguimiento y Control de Información y Comunicación.

Fortalezas:

- La aprobación por parte del Concejo del nuevo Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, que se estructura como el norte del gobierno durante el cuatrienio. Lo anterior incluye una nueva batería de indicadores que medirá la gestión que se realice a favor de los siderenses.
- El importante número de auditorías internas de gestión y de control que se llevan a cabo, que permiten identificar los puntos fuertes y débiles en materia de gestión y desarrollo para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- El seguimiento permanente a la matriz de riesgos institucional, de la cual, han salido planes de acción con el fin de mitigar la materialización de los mismos.
- La actualización de procesos y procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.
- La visibilidad de la información dirigida a los ciudadanos a través de los distintos canales de comunicación que posee la Entidad.
- Los beneficios, incentivos y estímulos otorgados a empleados y trabajadores oficiales que permite fortalecer el clima organizacional y generar una mejor calidad de vida para ellos.
- El proceso de comunicaciones e información que adelanta una serie de acciones que han posicionado la imagen de la Administración en la región metropolitana, gestionando numerosas publicaciones en los medios masivos de información, para brindar a los ciudadanos datos permanentes de la gestión del gobierno y la inversión de los recursos.
- El programa La Alcaldía en mi Barrio y demás eventos que desarrolla la Administración Municipal favoreciendo los canales de comunicación más personales con la comunidad, dado que los funcionarios visitan los barrios y veredas descentralizando los servicios. Estas actividades han mejorado la opinión que los ciudadanos tienen de sus gobernantes al poderlos tener cerca vivenciando sus necesidades más apremiantes.
- La consulta permanente que la Administración realiza a los ciudadanos sobre su satisfacción con la atención prestada dentro de la Alcaldía, con el impacto logrado por el Gobierno en los barrios y veredas y con las solicitudes tramitadas a partir de las PQRSF.

- El ahorro económico que, en algunos puntos, ha podido evidenciarse dentro de la Administración con base en los informes de Austeridad en el Gasto, casos específicos: el pago de horas extras y el consumo de servicios públicos dentro de la Alcaldía.
- El Municipio cuenta con un sistema de Control Interno y Calidad, que cada vigencia se va fortaleciendo, logrando importantes avances para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Entre esos, la actualización de procesos y procedimientos, el avance de los trámites y servicios (que en el informe anterior presentaba un avance del 40% y que para esta oportunidad ascendió al 76%), las jornadas de auditoría interna y la administración de los riesgos.
- Luego de la auditoría externa de Icontec, se mantiene el Certificado de Gestión de Calidad. Cabe resaltar que para esta ocasión, no se levantaron no conformidades.

Debilidades:

- La falta de un software dedicado especialmente al manejo del Sistema Integrado de Gestión (MECI y Calidad), que permita albergar la información en la web, no solo para proteger los datos, sino para permitir un mejor acceso a él por parte de todos los funcionarios y contratistas. Esta observación es recurrente en los informes, pero debido a la falta de presupuesto no ha sido posible acceder a un software especializado.
- El proceso de Sistemas si bien ha fortalecido del hardware, sigue teniendo dificultades en la prestación del servicio interno, sobre todo de internet y telefonía.
- Aún persisten procesos que no han podido establecer un diálogo fluido para diseñar procedimientos conjuntos de ejecución, ejemplo de ello: inventarios. Este en específico requiere el concurso del Almacén, Servicios Administrativos, Contabilidad, Hacienda y aunque todos de forma particular tienen claramente definidas sus funciones, se necesita consolidar datos y hablar un mismo lenguaje. Igual ocurre, con infancia y adolescencia, juventud, emprendimiento, espacio público y gestión del riesgo y prevención de desastres.
- El nivel de auditorías internas ha sido muy importante; sin embargo, es complicado que algunos líderes y sus equipos de trabajo documenten las acciones correctivas, preventivas o de mejora del caso. Aún sigue siendo difícil que se diligencie la Base de Datos de Mejora o plan de mejoramiento.

- Desde el proceso de Gestión Documental y Archivo, se carece de un módulo que funcione y cumpla con las especificaciones que requieren las actividades. A lo anterior, se suma que no existe un espacio adecuado para albergar la información producida dentro de la Alcaldía.
- Aún no se evidencia una estrategia de Cero Papel estructurada para su aplicación dentro de la Alcaldía.

Cordialmente,

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