

ALCALDIA MUNICIPAL LA ESTRELLA - LEY 1474 DE 2011

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

INFORME CUATRIMESTRAL JUNIO 2017

Periodo Evaluado: Febrero a junio de 2017

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

Fecha de Elaboración: 29 de junio de 2017

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

A la fecha, la Administración Municipal no ha actualizado el Código de Ética.

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 marzo y junio de 2017:

BENEFICIO	MARZO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017	JUNIO 2017
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) primaria	\$ 584.005	\$ 584.005	\$ 584.005	\$ 584.005
Aportes convencionales Becas Instituciones Educativas privadas hijos (trabajadores oficiales) bachillerato	\$ 4.682.018	\$ 4.682.018	\$ 4.682.018	\$ 4.682.018
Aportes convencionales Becas Segunda	\$ 370.000	\$ 1.251.000	\$ 562.500	\$ 2.890.500

lengua (hijos trabajadores oficiales)				
Aportes convencionales Becas Universitarias (hijos - cónyuge trabajadores oficiales)	\$0	\$0	\$ 8.102.448	\$0
Aportes convencionales Becas Universitarias (trabajadores oficiales)	\$0	\$0	\$0	\$0
Aporte convencional anteojos trabajadores oficiales	\$ 2.206.000	\$0	\$ 1.295.000	\$0
Aporte convencional medicamentos NO POS Trabajadores oficiales	\$0	\$0	\$ 1.554.300	\$0
Primas de antigüedad para trabajadores oficiales	\$ 5.022.768	\$0	\$0	\$0
Otros aportes al sindicato más el auxilio de muerte	\$0	\$ 2.797.640	\$ 979.174	\$0
Auxilio educativo o capacitaciones para empleados	\$ 3.705.000	\$ 800.000	\$ 375.000	\$0
Ayuda económica para lentes empleados	\$0	\$0	\$ 221.315	\$0

- **Salud Ocupacional:**

- De forma mensual, se realizan las reuniones con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo – COPASST para identificar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejoramiento del sistema.

- El 6 de abril se llevó a cabo la elección del nuevo COPASST para la vigencia 2017 - 2019.
- El 7 de abril se conmemoró el día mundial de la salud con actividades lúdicas enfocadas en promover estilos de vida saludable.
- El 21 de abril se desarrolló la jornada de vacunación contra el virus del Tétanos para los empleados oficiales, por ser ellos las personas más vulnerables y propensas a sufrir accidentes de trabajo con elementos corto punzantes.
- El 9 de mayo se capacitó a las manipuladoras de alimentos de las instituciones educativas para dar cumplimiento a las directrices impartidas en el momento en que se presente un accidente de trabajo.
- En la Administración Municipal, se brindó una capacitación en evacuación y manejo de pánico por parte la Defensa Civil. La actividad fue el 16 de mayo.
- El 17 de mayo se realiza la primera reunión del nuevo COPASST con el fin de empalmar y evaluar las actividades que se venían haciendo y programando las nuevas acciones que se deben documentar en el plan de trabajo. Así mismo, se revisaron las fortalezas y debilidades en seguridad y la forma sobre cómo hacer del comité un espacio más participativo y funcional dentro de la Alcaldía.
- Con el apoyo de la ARL Positiva, se lleva a cabo una jornada de formación en auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Entre el 22 y el 26 de mayo se desarrolló la Semana de la Salud para todos los empleados, contratistas y trabajadores oficiales de la Administración Municipal con actividades como:
 - Capacitación y tamizajes en riesgos cardiovasculares.
 - Jornada de donación de sangre.
 - Actividad de sensibilización a través de una vacunación simbólica en contra de los antivalores que se pueden generar en las dependencias de la Administración Municipal.
 - Jornada de salud visual.
 - Jornada de salud oral.
 - Capacitación en prevención y manejo del estrés.
 - Jornada de pausas activas por cada una de las Secretarías de Despacho.

- Recorrido de observación por oficinas, con el fin promover la seguridad y salud de los trabajadores y prevenir accidentes.
 - Se lleva a cabo la inspección periódica de los extintores para evaluar su estado y poder determinar el nivel de reacción y efectividad del dispositivo ante cualquier suceso.
 - Se genera la inspección general en las instalaciones donde funciona la Administración Municipal, para identificar las posibles condiciones de riesgo en los puestos de trabajo.
 - El 16 de junio se realiza la jornada de vacunación contra el Tétanos para las manipuladoras de alimentos, por su riesgo de sufrir accidentes de trabajo.
- **Clima organizacional:**
 - Jornada de sensibilización y conmemoración del día internacional de la mujer y apertura de la Secretaría de la Mujer en el Municipio.
 - Se realizó la celebración del día de la secretaria, la madre y el padre en el Municipio.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

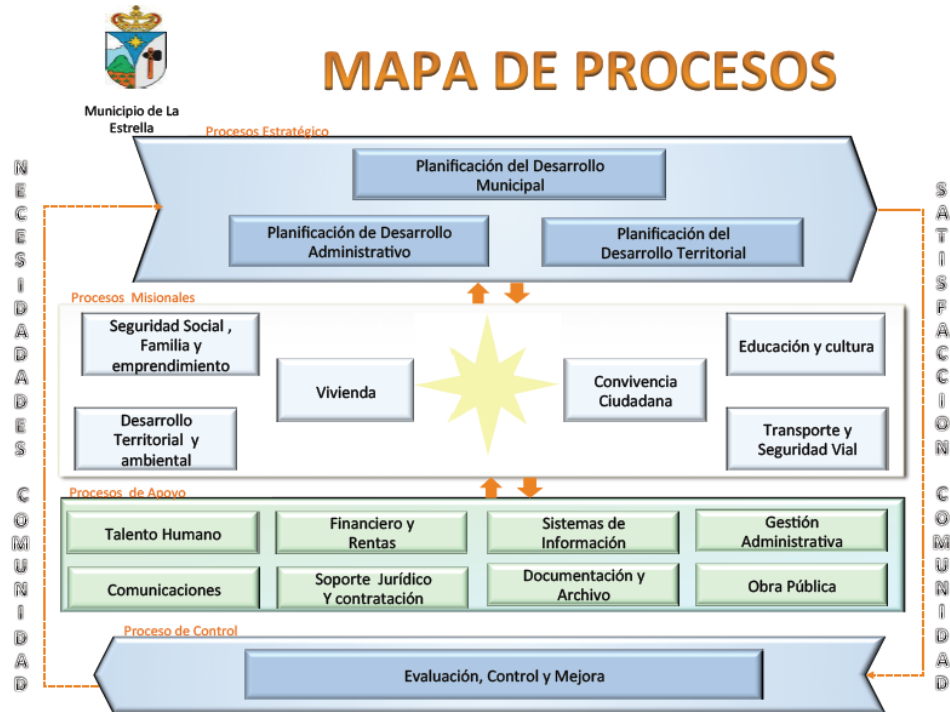
Mediante Acuerdo 006 de 2016, se aprobó el nuevo Plan de Desarrollo “La Estrella, Seguimos Avanzando”, que contiene todos los planes, programas y proyectos que serán el norte del Gobierno entre 2016 y 2019. El documento se encuentra publicado en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016%20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

Así mismo, se encuentra publicado en la página web del Municipio, el documento que contiene la descripción de todos los proyectos que se presentan al Banco interno de la Alcaldía y que da cuenta de las actividades programadas como parte del plan operativo anual de inversiones. Puede consultarse en el siguiente link: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Proyectos-de-Inversi%C3%B3n.aspx>

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1.2.2.1 Procesos y procedimientos:

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



1.2.2.2 Evaluación de la satisfacción del cliente:

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

Entre marzo y junio de 2017 se han realizado 600 encuestas de satisfacción del servicio personalizadas y telefónicas, así:

DEPENDENCIA	N. ENCUESTADOS
Gobierno - CAME	50 Encuestados
Familias en Acción	50 Encuestados

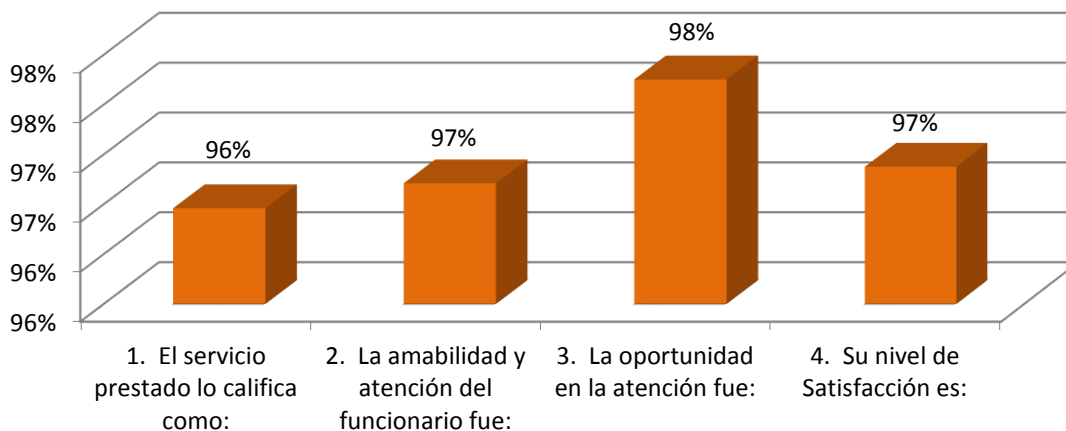
Maná	50 Encuestados
Infancia y Adolescencia	50 Encuestados
Fiscalización	50 Encuestados
Industria y Comercio	50 Encuestados
Desplazados y Víctimas por la violencia	50 Encuestados
SISBEN	50 Encuestados
Comisaria CAME	50 Encuestados
Inspección de Policía CAME	50 Encuestados
Documentación y Archivo	50 Encuestados
Aseguramiento en Salud	50 Encuestados
TOTAL	600

A continuación, se presenta el gráfico con los resultados obtenidos en cada de los espacios evaluados:

Resultado general:

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1. El servicio prestado lo califica como:	3,86	96%
2. La amabilidad y atención del funcionario fue:	3,87	97%
3. La oportunidad en la atención fue:	3,91	98%
4. Su nivel de Satisfacción es:	3,88	97%
TOTAL	3,9	97%

PREGUNTAS



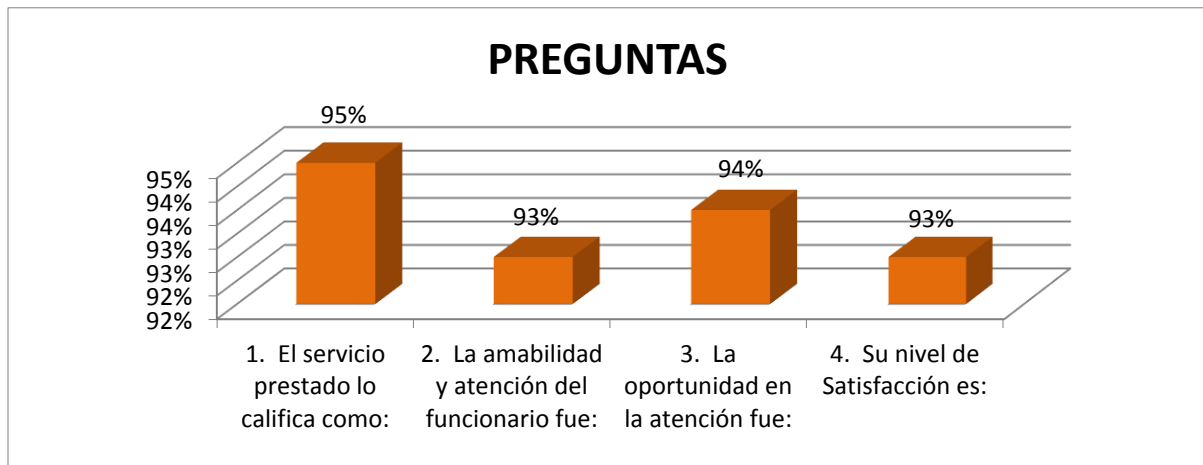
USUARIOS	NÚMERO	PORCENTAJE
SATISFECHO	568	95%
INSATISFECHO	32	5%
TOTAL	600	100%

Resultado por espacio evaluado:

1. Gobierno Centro Administrativo CAME

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

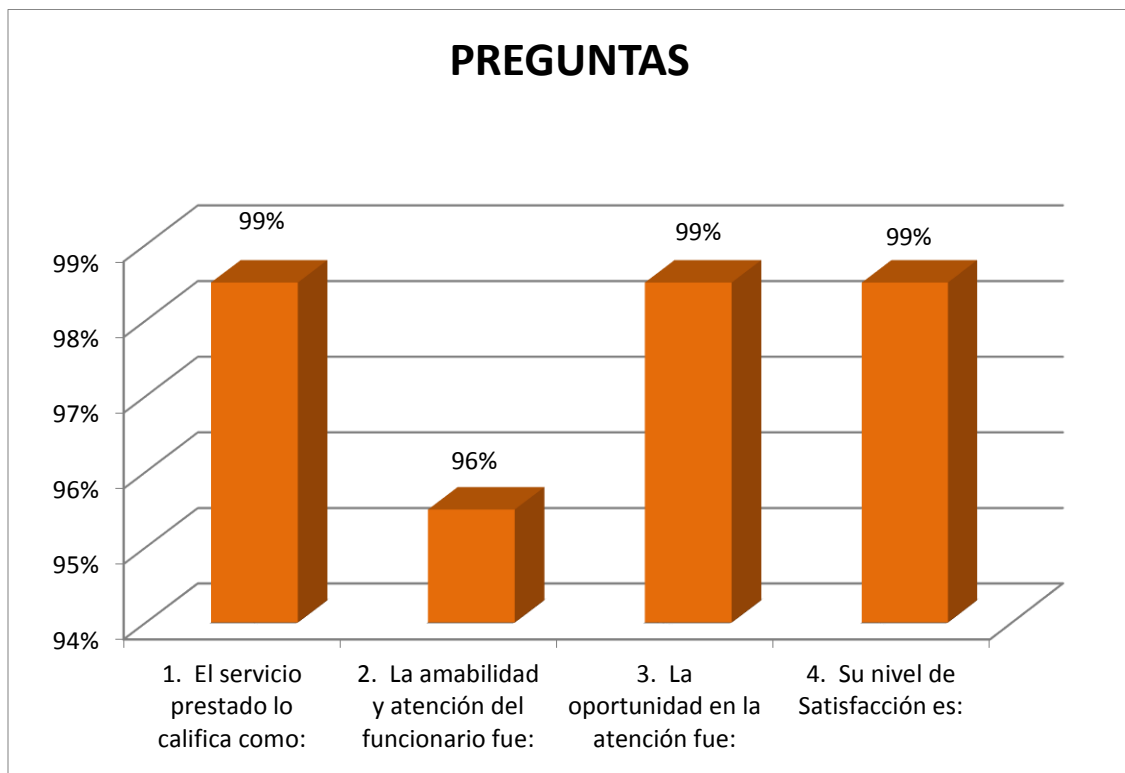
El 88% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 12% insatisfecho.



2. Familias en Acción

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

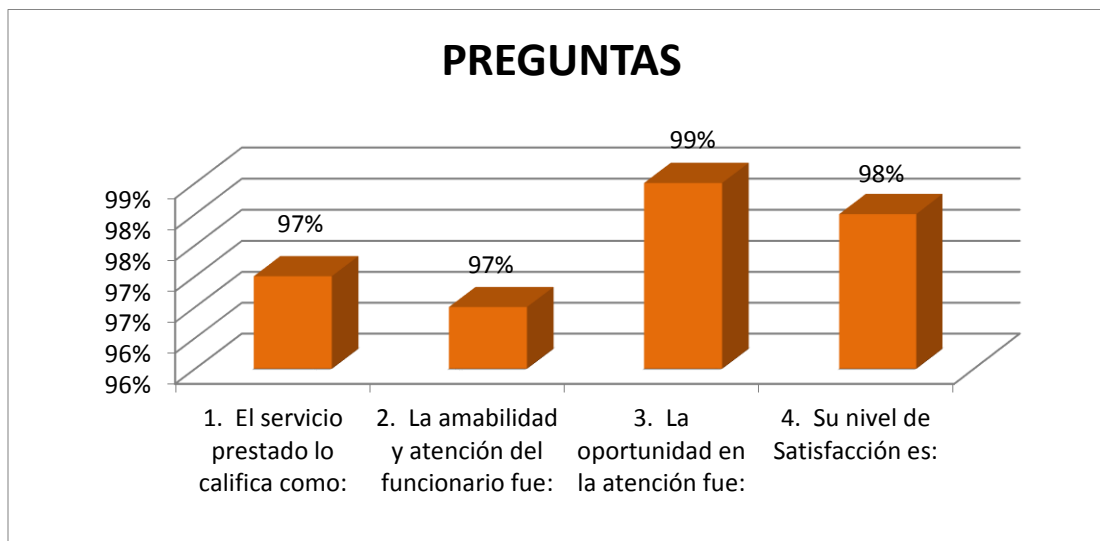
El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 6% insatisfecho.



3. Maná

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

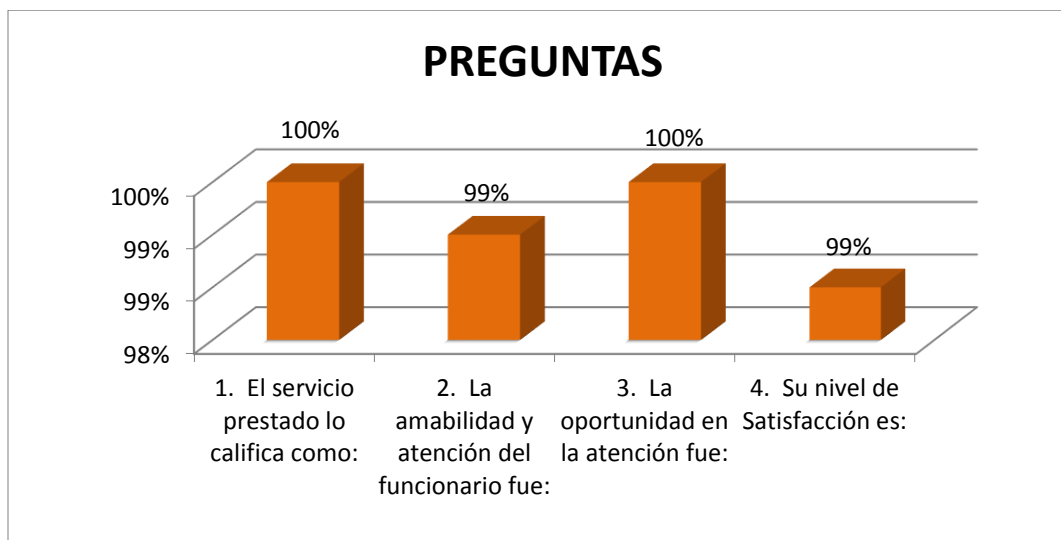
El 96% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 4% insatisfecho.



4. Infancia y Adolescencia

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

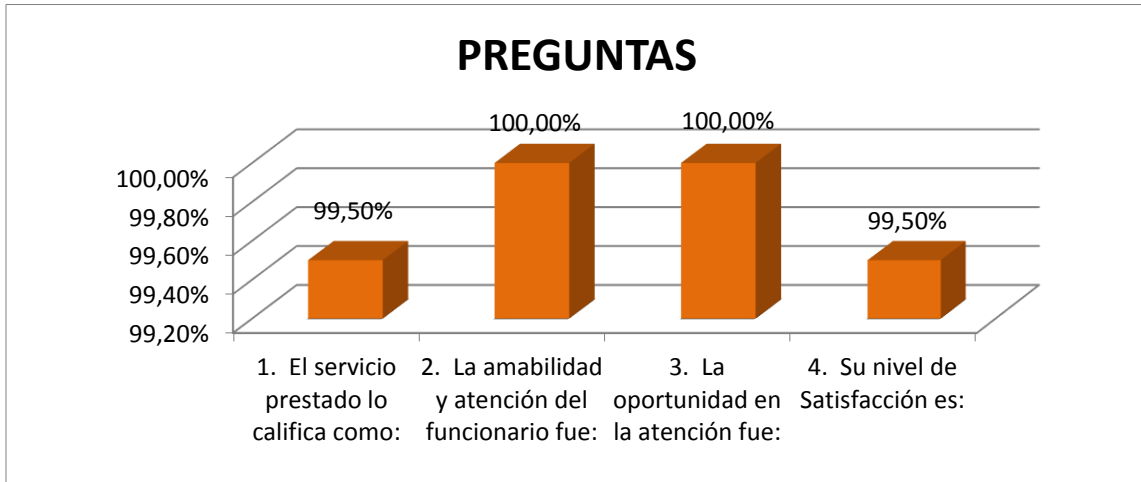
El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% insatisfecho.



5. Fiscalización

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

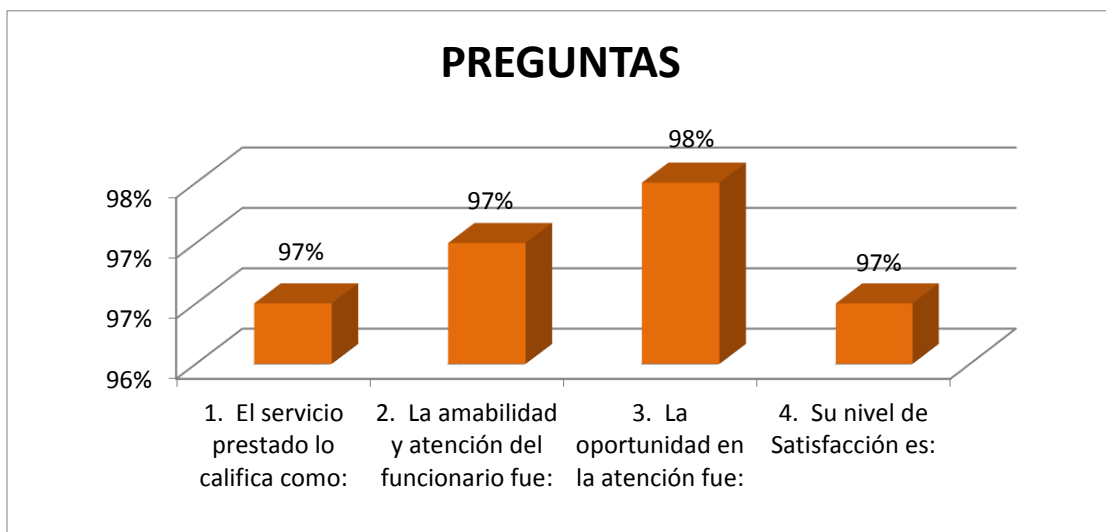
El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos.



6. Industria y Comercio

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de la Estrella.

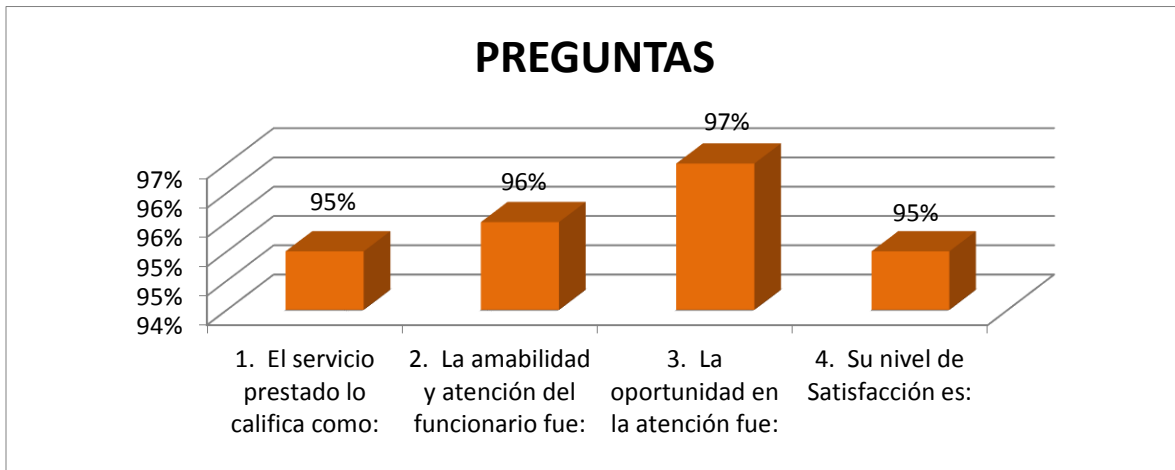
El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 6% insatisfecho.



7. Desplazados y víctimas de la violencia

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

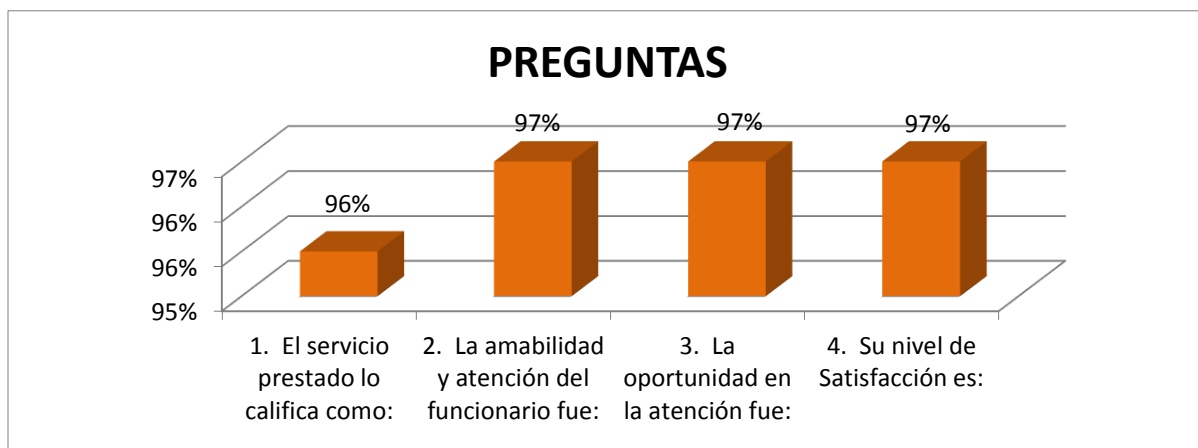
El 90% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 10% insatisfecho.



8. SISBÉN

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

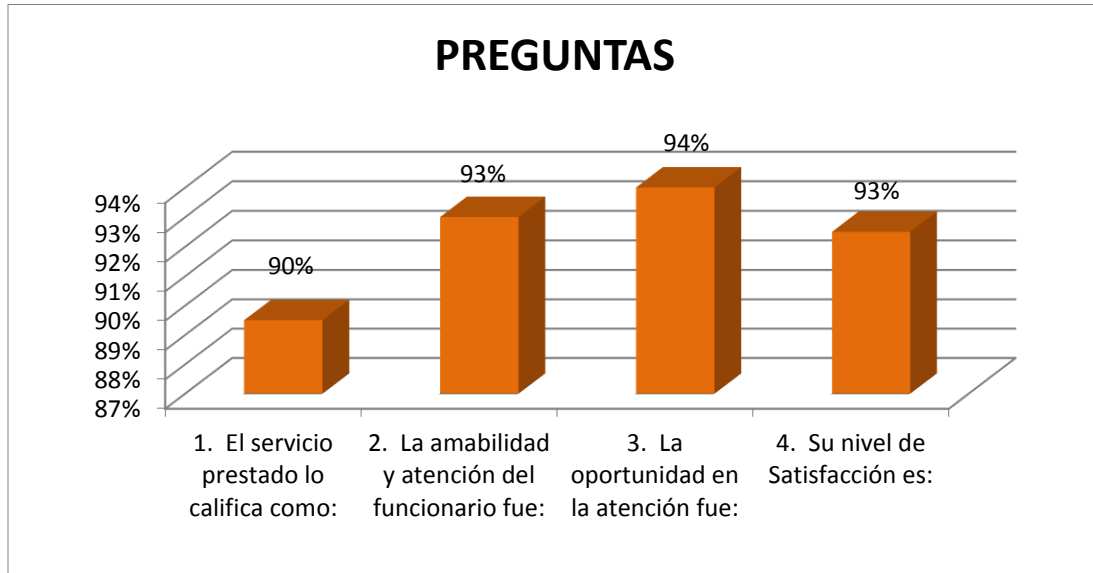
El 96% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 4% insatisfecho.



9. Comisaria de Familia – CAME

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

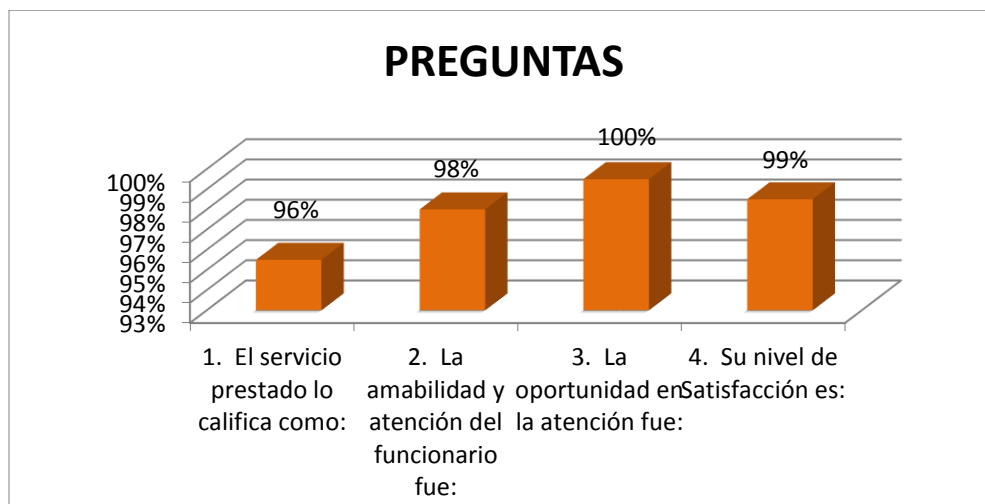
El 88% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 12% insatisfecho.



10. Inspección Policía – CAME

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

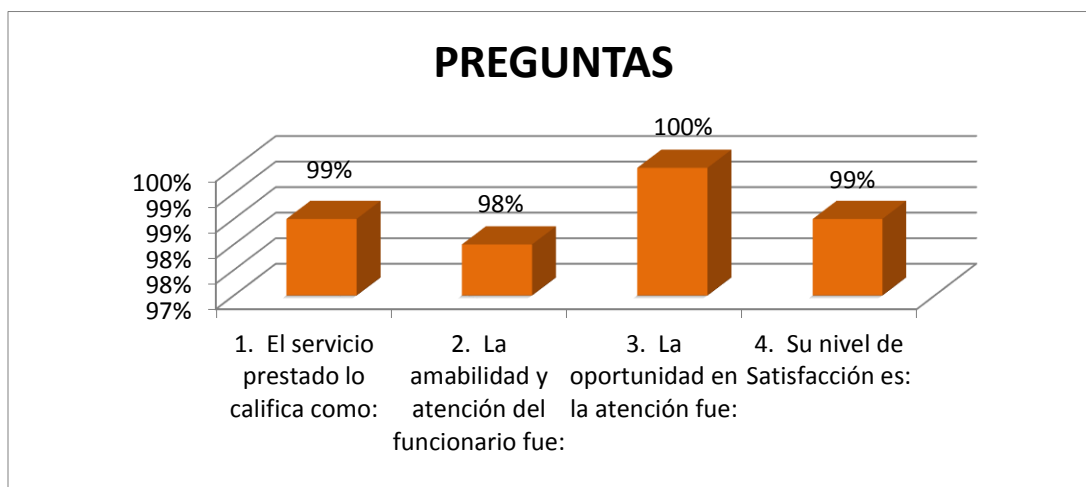
El 96% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 4% insatisfecho.



11. Documentación y Archivo

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

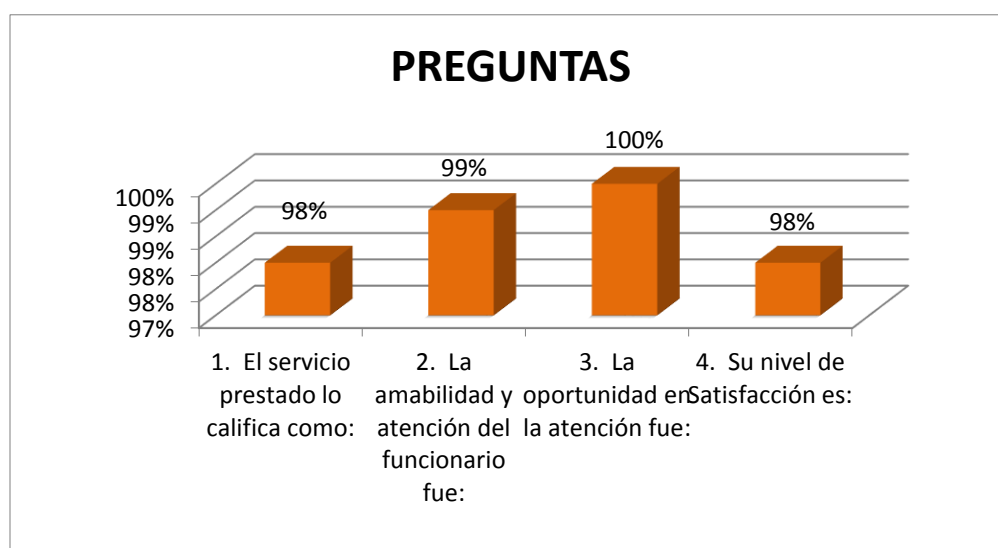
El 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 2% insatisfecho.



12. Aseguramiento en Salud

Se realiza esta encuesta a 50 personas del Municipio de La Estrella.

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



Satisfacción del impacto generado por el gobierno municipal y se realizan las encuestas en el programa Alcaldía en mi Barrio:

COMPARATIVO DE SECTORES

ALCALDÍA EN MI BARRIO

PREGUNTAS	Horizontes	Bellos Aires - La Playita	TOTAL
	Resultado	Resultado	RESULTADO
EDUCACIÓN	88,1%	85,1%	86,6%
SEGURIDAD SOCIAL Y FAMILIA	86,2%	82,7%	84,4%
VÍAS	77,2%	41,0%	59,1%
TRÁNSITO Y TRANSPORTE	58,6%	69,5%	64,1%
DEPORTE Y RECREACIÓN	70,4%	69,8%	70,1%
SEGURIDAD	65,0%	55,9%	60,4%
SERVICIOS PÚBLICOS	95,7%	91,3%	93,5%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	85,7%	78,1%	81,9%
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	82,9%	87,1%	85,0%
GESTIÓN DEL ALCALDE	87,4%	86,0%	86,7%
TOTAL	79,7%	74,7%	77,2%

BARRIO HORIZONTES

Propuestas de mejoramiento:

- TRÁNSITO Y TRANSPORTE: Analizar la viabilidad de realizar un estudio de rutas y movilidad, para buscar la satisfacción de la comunidad.
- SEGURIDAD: Analizar con la Policía Nacional la posibilidad de tener más presencia de efectivos en el sector, para brindar mayor seguridad a los siderenses.

BELLOS AIRES – LA PLAYITA

Propuestas de mejoramiento

- **VÍAS:** Se requiere el mejoramiento y pavimentación de las vías de acceso, varias de ellas afectadas por la adecuación de alcantarillados.
- **TRÁNSITO Y TRANSPORTE:** Analizar la viabilidad de realizar un estudio de rutas y movilidad, para buscar la satisfacción de la comunidad, entre las que se cuenta una nueva hacia La Tablaza que permita acceder con facilidad a las instituciones educativas.
- **SEGURIDAD:** La Secretaría de Gobierno debe analizar con la Policía Nacional la posibilidad de tener más presencia de efectivos en el sector, mejorar la presencia de la policía los fines de semana porque es un lugar afectado por el consumo de sustancias psicoactivas y propender por una atención policial más inmediata cuando hechos delictivos ocurran.

Satisfacción del usuario que interpone una PQRSF:

Los resultados de este ítem se presentan entre enero y junio de 2017, así:

De las 714 PQRSF que han llegado al Municipio, 294 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 241 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 5 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 94 corresponden a las Secretarías de Planeación y Gobierno, desplazando ambas a Hacienda que para el informe de marzo ocupaba el segundo lugar. Entre las solicitudes que más se destacan de estas oficinas se encuentran: 64 afectaciones por un tercero que normalmente son atendidas por las inspecciones, 34 relacionadas con las licencias de construcción y urbanismo y 13 más que tienen que ver con el paisajismo del Municipio.

Por su parte, 79 obtuvo la Secretaría de Hacienda, de las cuales 46 están asociadas con los impuestos predial e industria y comercio. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Obras Públicas con 57, de las cuales, 46 son peticiones para que se intervengan las vías públicas.

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 126 PQRSFD, 23 quejas sobre la calidad del servicio prestado desde todos los ámbitos en general y 20 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para este primer semestre de 2017 el orden de Secretarías con más PQRSFD cambió con respecto al año anterior que era (Tránsito, Planeación, Hacienda y Seguridad Social), y a la fecha es (Tránsito, Planeación, Gobierno y Hacienda), notándose una diferencia muy amplia entre la primera que es Tránsito con 294 solicitudes y Planeación y Gobierno que le siguen con 94.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue enero con 145. En segundo lugar, marzo con 135 y junio aparece en último puesto con 90.
- El tipo más común es la Petición con 599, seguidamente las Quejas con 96, las solicitudes con 14, felicitaciones con 3, un (1) reclamo y una (1) sugerencia.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 241. 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.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 605.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSFD, así como los requisitos que deben cumplir para tales efectos, dado que muchos ciudadanos consideran que para que el Estado de una respuesta, tiene que ser a través de un derecho de petición o una queja, cuando también existen trámites y servicios que requieren tiempos distintos y son efectivos. Esta es una campaña pedagógica necesaria, dirigida a la comunidad.

Frente a las respuestas efectivas, de las 714 PQRSF pudo evidenciarse que 638 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 605 fueron por escrito (95.0% de efectividad) y 32 (5.0%) por correo electrónico; las demás, aún no se les ha cumplido el tiempo o los líderes no han dado a conocer en la Secretaría General dichas respuestas, y hasta tanto no lo hagan, no se les descarga de la tabla de verificación.

En tal sentido, se insta de manera permanente a todas las dependencias para que reporten a tiempo los oficios remitidos a los ciudadanos con las respuestas a las PQRSF. Cabe resaltar, que mensualmente la Secretaría General informa a los Secretarios de Despacho el comportamiento de las PQRSF y fechas de vencimiento de las respuestas para que siempre estén atentos a cumplir con los tiempos requeridos.

Estos mismos datos se envían con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

A continuación, se presentan los gráficos con los resultados.

PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	145	20,3%
Febrero	108	15,1%
Marzo	135	18,9%
Abril	107	15,0%
Mayo	129	18,1%
Junio	90	12,6%
Julio	0	0,0%
Agosto	0	0,0%
Septiembre	0	0,0%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
TOTAL	714	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	599	83,9%
Queja	96	13,4%
Reclamo	1	0,1%
Sugerencia	1	0,1%
Felicitación	3	0,4%
Solicitudes	14	2,0%
TOTAL	714	100,0%

PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	17	2,4%
General	0	0,0%
Gobierno	94	13,2%
Hacienda	79	11,1%
INDERE	5	0,7%
Jurídica	1	0,1%

Obras Públicas	57	8,0%
Planeación	94	13,2%
Seguridad Social y Familia	52	7,3%
Servicios Administrativos	20	2,8%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	294	41,2%
Concejo Municipal	1	0,1%
TOTAL	714	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	5	1%
Acceso a vías públicas	1	0%
Afectación de usuario por un tercero	64	9%
Calidad del servicio	23	3%
Certificaciones y trámites	2	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	15	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	22	3%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	2	0%
Impuesto de Industria y Comercio	22	3%
Impuesto predial	24	3%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	34	5%
Mejoramiento de vivienda	3	0%
Paisajismo	13	2%
Plataforma RUNT	5	1%
Plataforma SIMIT	241	34%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipios	2	0%
Protección al medio ambiente	1	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	5	1%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	5	1%
Servicio de alumbrado público	1	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	1	0%
Solicitud de citas	2	0%
Solicitud de Información	126	18%

Subsidios y servicios a la comunidad	14	2%
Suministro de agua en los demás sectores	0	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	0	0%
Transporte público	3	0%
Vías públicas	46	6%
Visitas de sanidad	20	3%
Zoonosis	12	2%
TOTAL	714	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	605	95,0%
Correo Electrónico	32	5,0%
Personal	0	0,0%
TOTAL	637	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	76	10,6%
Cerrada	638	89,4%
TOTAL	714	100,0%

ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	12%
General	0%
Gobierno	26%
Hacienda	24%
INDERE	40%
Jurídica	0%
Obras Públicas	30%
Planeación	37%
Seguridad Social y Familia	29%
Servicios Administrativos	15%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	9200%
TOTAL	94

Los porcentajes descritos en la tabla anterior, hacen referencia al nivel de incumplimiento en el reporte de las respuestas a los usuarios que interpusieron una PQRSFD; por tal razón, este reporte se envía a la oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda según su responsabilidad.

Para el segundo semestre de 2017, la Secretaría de Control Interno realizará auditoría aleatoria a algunas respuestas, con el fin de conocer qué se le contestó al usuario en términos de solucionar el fondo de la petición.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,9444444444
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	97%

Para conocer el nivel de satisfacción, se les pregunta a los usuarios si ya les dieron las respuestas a sus solicitudes, si fueron en el tiempo indicado y si quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta por parte del Municipio.

1.2.3 Estructura Organizacional

- **Planta de personal: Los siguientes son los cambios producidos entre marzo y junio de 2017:**

- Posesión como agentes de tránsito de Danny Alexander Álvarez Montoya y Emmanuel Duque Yepes, el 28 de marzo del 2017.

- **Manual de funciones:**

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

1.2.4 Indicadores de Gestión

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

Como parte de la evaluación anual por dependencias, la Secretaría de Control Interno realizó revisión de las metas establecidas en los indicadores con sus respectivas ejecuciones para la vigencia 2016. Los resultados se pueden visualizar en los siguientes links:
<http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/EVALUACION%20ANUAL%20POR%20DEPENDENCIAS%202016%20PARTE%201.pdf>
<http://www.laestrella.gov.co/institucional/EvaluacionySeguimiento/EVALUACION%20ANUAL%20POR%20DEPENDENCIAS%202016%20PARTE%202.pdf>

En lo que respecta a los resultados del año 2017, en el informe cuatrimestral de octubre, se estarán presentando los resultados de cumplimiento de los indicadores del primer semestre.

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 marzo y junio de 2017, se han realizado cambios en los siguientes procesos y procedimientos:

Planificación administrativa

- Procedimiento SECOP I (pendiente de aprobación por parte de Jurídica).
- Procedimiento Gobierno en Línea (pendiente correcciones y/o modificaciones de acuerdo con la ley vigente).

Educación y Cultura

- FO-EC-48 Protocolo para la realización de Eventos y Actividades. Versión 02.

Convivencia Ciudadana

- PR-CC-01 Procedimiento Cárcel. Versión 03.
- PR-CC-10 Procedimiento visitas internas al Centro de Reflexión Carcelaria. Versión 02.
- GU-CC-01 Requisitos para las visitas de la cárcel. Versión 02.
- FO-CC-12 Visita de Inspección – Actividad Económica. Versión 01.

Documentación y Archivo

- FO-DA-08 Plantilla de Entrega. Versión 01.
- FO-DA-09 Encuesta Tabla de Valoración Documental. Versión 01.
- FO-DA-10 Tabla de Valoración Documental. Versión 01.
- GU-DA-03 Conservación de Documentación. Versión 01.
- GU-DA-02 Eliminación y depuración de unidades y acervos documentados. Versión 01.
- GU-DA-04 Guía para la organización de Archivo de Gestión y Transferencia. Versión 01.
- GU-DA-05 Guía para la aplicación Cero Papel. Versión 01.
- GU-DA-06 Valoración y Organización de Fondos Acumulados. Versión 01.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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

En 2017 se ha llevado a cabo una jornada de identificación y seguimiento a la gestión del riesgo en cada uno de los procesos definidos en la Entidad. Para ello, se organizaron grupos focales de trabajo liderados por el contratista del sistema integrado de gestión.

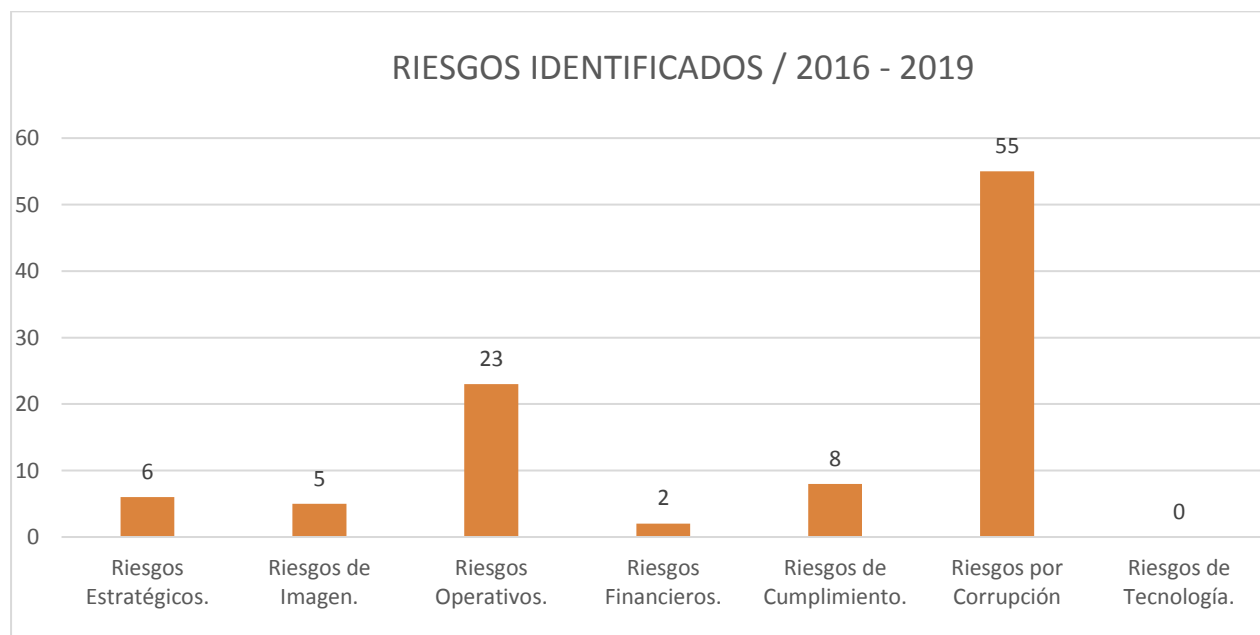
Pudo identificarse que cada uno de los procesos ha logrado mayor comprensión y conciencia frente a los riesgos de gestión, a través de la metodología de análisis interno y externo, en el que se estableció que las amenazas y debilidades se constituyen como un riesgo.

Así las cosas, se identificaron 30 nuevos riesgos para 2017 entre estratégicos, imagen, operativos, financieros, cumplimiento, corrupción y tecnológicos, según clasificación propuesta por la Función Pública. El listado general de riesgos para el municipio de La Estrella, está así:

TIPO DE RIESGO	2012 - 2015	2016 - 2019	Identificación de nuevos riesgos abr-17	TOTAL
Riesgos Estratégicos.	11	6	6	23
Riesgos de Imagen.	42	4		46
Riesgos Operativos.	100	12	19	131
Riesgos Financieros.	27	1		28
Riesgos de Cumplimiento.	57	7	3	67
Riesgos por Corrupción	11	52	1	64
Riesgos de Tecnología.	18	1	1	20
TOTAL	266	83	30	379

Este año se enfatizó en el diseño de controles a los riesgos, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC GP 1000:2009 y procedimiento interno de Gestión del Riesgo, que tiene su base en lo reglado por la Función Pública.

Durante el segundo semestre, se realizará seguimiento a los controles y los nuevos riesgos identificados. La siguiente, es la tabla general de riesgos del Municipio.



Por su parte, la Secretaría de Control Interno, viene realizando las auditorías de seguimiento a la administración de los riesgos por cada Oficina de Despacho, reportando los informes a los jefes para el levantamiento de las mejoras respectivas. A la fecha, se han elaborado las auditorías de riesgos a Financiero y Rentas y Obras Públicas (compensaciones urbanísticas).

- El estado de madurez de la Administración de Riesgo en el Municipio de La Estrella, se encuentra en el nivel Administrativo, que significa que han sido levantados, con seguimiento, planes de acción y comunicados en las dependencias. Ahora bien, es preciso identificar la naturaleza de los controles, por ejemplo, si son preventivos, correctivos o detectivos, porque cada uno de ellos tiene un tratamiento diferente. Lo anterior es indispensable y por ello, es necesario que el personal de las oficinas esté capacitado.
- El Municipio cumple con su deber de administrar los riesgos que le son inherentes a sus procesos, sin embargo, también ha sido un procedimiento que algunos empleados ven solo como una obligación de norma, más que una acción de autocontrol necesaria para mejorar y subsanar aquellas situaciones que, de una u otra manera, pueden generar un daño al Estado. Es importante reconocer el trabajo de muchos funcionarios, que conscientes de la relevancia que tiene el tratamiento oportuno de los riesgos, han logrado minimizar la posibilidad de ocurrencia e impacto de los mismos.
- Es fundamental que durante el segundo semestre de 2017 se de una revisión y seguimiento a los planes de acción por implementar tendientes a mitigar y evitar hechos negativos, permanencia de los controles establecidos y valoración residual. Esta recomendación también hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Debe mantenerse el rol de asesoría de las Secretarías de Control Interno y General, en términos del desarrollo adecuado de la política de gestión del riesgo. En este punto, también es de alta relevancia, que la coordinación del Comité de Conciliaciones incorpore la administración del riesgo en el diseño de las estrategias de prevención del daño antijurídico del Estado, del cual, ya existe el borrador del manual.
- Cada líder de proceso deberá realizar una revisión exhaustiva de sus riesgos, dado que en algunas dependencias se han presentado materializaciones que no solo ponen en evidencia los procedimientos internos, sino que afectan el desarrollo normal de las funciones en algunos casos. En este punto, la matriz debe contener la acción correctiva propuesta y el plan de acción que deberá ejecutarse en el menor tiempo posible, para disminuir al máximo las consecuencias y por supuesto, las causas que generan los inconvenientes.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

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

- La batería de indicadores a través del sistema Alphasig, que para esta fecha de 2017, reporta los resultados del primer trimestre. Lo anterior puede ser consultado, una vez la Contraloría que es la dueña del software abra el link para tal efecto.
- Grupos primarios que se realizan en las dependencias y que son los espacios de planeación y verificación de los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades programadas.
- Las encuestas de satisfacción del impacto del gobierno en las comunidades que se realizan de forma mensual en el programa “La Alcaldía en mi Barrio” y que se socializan a las dependencias para la toma de acciones correctivas. Los resultados están descritos en este informe.
- Las encuestas de satisfacción del servicio prestado dentro de la Administración Municipal a los usuarios, las cuales son realizadas por la Secretaría General y en las que se evalúa la atención, la amabilidad y la oportunidad del servicio. Los resultados están descritos en este informe.
- El seguimiento a las PQRSF y derechos de petición, a los cuales se les realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios luego de emitida la respuesta por parte de las dependencias. Así mismo, la Secretaría de Control Interno elabora un informe cada tres meses y se publica en la página web describiendo su comportamiento y en función de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011. Los resultados están descritos en este informe.
- Documentación permanente de las acciones de mejoramiento que se plasman en la Base de Datos de Mejora Continua (plan de mejoramiento interno), en la que cada líder consigna las dificultades del proceso y la acción correctiva para las mismas, además de su fecha de implementación y responsable. La Secretaría de Control Interno realiza un seguimiento permanente al cumplimiento y actualización de los planes de acción resultantes del proceso auditor independiente. La Base de Datos de Mejora de todos los procesos se encuentra en el sistema One Drive y se revisa en línea.

- Elaboración y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyos informes están publicados en la página web del Municipio. En el siguiente link se encuentran publicados los informes de seguimiento correspondientes a 2017: <http://www.laestrella.gov.co:9011/institucional/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>
- Las reuniones de seguimiento y evaluación del Consejo de Gobierno que es el Comité Coordinador de Control. Las actas reposan en la Secretaría General.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

- Entre marzo y junio de 2017, se han realizado los siguientes informes y auditorías:
 - Informe Ejecutivo Anual de Control Interno vigencia 2016.
 - Informe cuatrimestral de Control Interno (febrero y junio de 2017).
 - Informe Control Interno Contable.
 - Informe legalidad del software.
 - Rendición de la cuenta financiera a los órganos de control a través del Chip y FUT.
 - Rendición de la cuenta a Gestión Transparente.
 - Auditoría Riesgos.
 - Auditoría de seguimiento a la publicación de contratos en el SECOP.
 - Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: abril de 2017. Incluye reporte a la Contraloría General de Antioquia.
 - Seguimiento a la Base de Datos de Mejora de todos los procesos.
 - Deudores morosos (junio 2017).
 - Austeridad en el gasto (marzo y junio 2017).
 - PQRSFD (marzo y junio 2017).
 - Arqueo cajas menores (marzo 2017).
 - Reporte avance al plan de mejoramiento hallazgos auditoría Contraloría General de Antioquia.
 - Auditoría cobro coactivo y persuasivo.
 - Auditoría construcción de la política del daño antijurídico (Comité de Conciliaciones).
 - Auditoría licencias urbanísticas.
 - Auditoría trámites y servicios.
 - Seguimiento a la inversión de los recursos SGP.
 - Auditoría al sistema SIGEP.
 - Auditoría a la contratación parte 1 (Procesos: Educación, Planeación, Obras Públicas y General).

2.2.2. Auditoría externa.

- A la fecha, no se han realizado ejercicios de auditoría externa por parte de ningún órgano de control o implementación.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

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

En lo que tiene que ver con el plan de mejoramiento elaborado con base en los hallazgos de la Contraloría General de Antioquia, la Secretaría de Control Interno ya realizó la primera revisión de los avances, con miras a la nueva auditoría programada para septiembre.

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 marzo y junio de 2017, la Administración Municipal desarrolló las siguientes acciones en materia de comunicación e información:

Eventos				
Apoyo logístico, promoción y difusión de información				
marzo	abril	mayo	junio	Total
15	27	40	37	119
Alcaldías en Mi Barrio				
marzo	Abril	mayo	junio	Total
0	2	0	0	2

Rendición de cuentas				
marzo	abril	mayo	junio	Total
1	2	2	0	5
Producción de información				
Boletines				
marzo	abril	mayo	junio	Total
32	28	34	26	120
Reportajes gráficos cargados en la plataforma				
marzo	abril	mayo	junio	Total
12	10	15	13	50
Piezas gráficas				
marzo	abril	mayo	junio	Total
40	58	30	16	144
Videos institucionales				
marzo	abril	mayo	junio	Total
4	4	4	1	13
Free prees				
Publicaciones en prensa (escrita y virtual)				
marzo	abril	mayo	junio	Total
18	14	8	4	44
\$72.324.000	\$20.664.400	\$8.650.400	\$ 6.750.000	\$108.388.800

Publicaciones de medios (radio-tv)				
marzo	abril	mayo	junio	Total
2	4	8	4	20
\$25.550.000	\$ 24.268.448	\$ 77.328.060	\$16.341.024	\$143.487.532
Total gestión				
\$97.874.000	\$44.932.848	\$85.978.460	\$23.091.024	\$251.876.332

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

- La publicación en lugar visible de la contratación del Municipio. En la cartelera del primer piso del centro administrativo, se encuentra el listado completo de la contratación.
- La publicación de la contratación estatal en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, a la cual, tiene acceso la ciudadanía en general y, al SECOP, a través de www.contratos.gov.co, también de cara a la comunidad.
- Los eventos denominados “La Alcaldía en mi Barrio”, que entre marzo y junio de 2017 se ha llevado a cabo en los sectores de Horizontes y Bellos Aires-La Playita. En las jornadas, 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 comunitarios con el Alcalde, sus Secretarios de Despacho, gerentes de entes descentralizados y algunos representantes de instituciones como la Personería, el Concejo, la Policía, el Ejército y organismos de socorro.
- Publicación de lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.
- La publicación de noticias e información en general que pide la Ley en la página web, redes sociales y medios de comunicación, a los que tiene acceso la comunidad. Son ellos:

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

3.2. Información y Comunicación interna

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

En este aspecto, cada profesional de la oficina de Comunicaciones tiene a cargo una dependencia con el fin de acompañarlos en la generación y divulgación de noticias e informes que no solo son importantes para la comunidad, sino al interior de la Administración. 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 la evaluación territorial correspondiente al año 2016, donde se le informó a MINTIC el avance que tiene la Entidad en el tema de Gobierno en Línea. Los ejes de Gestión TI y Seguridad de la Información presentaron niveles bajos de calificación, dado el poco avance en los mismos. Sin embargo, ya se están adelantando actividades como el desarrollo de las políticas de seguridad y el PETI (plan estratégico de tecnología de información), que son apoyadas por la Secretaria General a la oficina de Sistemas de Información del Municipio.

- Continúa el proceso de creación y diseño de la nueva estructura para el sitio web institucional, donde se ha ido mejorando el home en lo pertinente al espacio para sala de prensa, conglomerado de botones de interés ciudadano, redes sociales, videos, pie de página, ubicación, páginas internas, formulario de PQRSFD y accesibilidad para usuarios con discapacidad visual. Sigue pendiente el diseño de las piezas gráficas para adaptarlas al sitio web.
- Con el apoyo del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se inició el proceso de estudio y análisis de la plataforma tecnológica que posee la Alcaldía, para lo cual fue necesario adquirir herramientas de infraestructura, que permitan la implementación del sistema de información documental, archivo y trámites, además de la organización de los datos y el tratamiento en línea todo lo anterior. La adecuación del sistema está prevista para el segundo semestre del año 2017, una vez se parametricen las necesidades que la Administración posea en dicha materia.
- Prosigue la creación y actualización de datos abiertos, para lo cual se tiene registrado en el portal www.datos.gov.co la siguiente información para el cumplimiento normativo: base de datos y centros educativos privados del municipio de La Estrella, base de datos instituciones educativas públicas del municipio de La Estrella, directorio de juntas de acción comunal siderenses, accidentalidad trimestral, trámites del Municipio, datos generales de la localidad, habitantes sisbenizados por sector. Para el tercer trimestre de 2017, se vincularán los datos abiertos de cobertura estudiantil y georreferenciación de los barrios del Municipio de La Estrella.

3.4 Trámites y Servicios:

- Actualmente, la Administración Municipal tiene un total de trámites inscritos en la Función Pública de 74, para un avance de cumplimiento del 96%. Los trámites por Secretaría son:

Gobierno (23):

1. Certificado de residencia **Nro. 2047.**
2. Certificado para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de explotación y explotación petrolera y minera **Nro. 23276.**
3. Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público **Nro. 23413.**
4. Inscripción de la propiedad horizontal **Nro. 23414.**

5. Licencia de inhumación de cadáveres (**Inspección de policía**) **Nro. 2049.**
6. Matrícula de arrendadores **Nro. 23732.**
7. Supervisión delegada de sorteos y concursos **Nro. 33699.**
8. Traslado de cadáveres (**inspección de policía**) **Nro. 23734.**
9. Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas **Nro. 38539.**
10. Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales **Nro. 38902.**
11. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales **Nro. 33712.**
12. Cancelación de la matrícula de arrendadores **Nro. 36904.**
13. Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal **Nro. 39991.**
14. Certificado de Residencia (**Inspección de policía**) **Nro. 2047.**
15. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas **Nro.39711.**
16. Certificado de estratificación socioeconómica **Nro. 24258.**
17. Licencia para la cremación de cadáveres: **Nro. 39712 (inspección de policía)**
18. Impuesto de espectáculos públicos: **Nro. 42122.**
19. permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados **Nro. 23575.**
20. Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas: **Nro. 11270.**
21. Prorroga de sorteo de rifas: **Nro. 39886.**
22. Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas: **Nro. 48480.**
23. Registro de marca de ganado: **Nro. 33698.**

Hacienda (19)

1. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias: **Nro. 23557.**
2. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias: **Nro.23571.**
3. Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor: **Nro. 30304.**
4. Exención del impuesto de industria y comercio: **Nro. 2757.**
5. Impuestos sobre casinos y juegos permitidos: **Nro. 3212.**
6. derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas: **Nro. 2896.**
7. Impuesto de la publicidad visual exterior: **Nro. 4915.**
8. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido: **Nro. 36887.**
9. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios: **Nro. 36888.**

10. cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio: **Nro. 5949.**
11. Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio: **Nro. 5961.**
12. Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio: **Nro. 5981.**
13. excepción del impuesto predial unificado: **Nro. 33004.**
14. Impuesto predial unificado: **Nro. 2760 (tesorería) en línea.**
- 15 Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago: **Nro. 30307.**
16. Excepción del impuesto de espectáculos públicos: **Nro. 2773.**
17. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros: **Nro. 16465 (tesorería) en línea.1**
18. Impuesto sobre el servicio de alumbrado público: **Nro. 42123.**
19. Certificado de paz y salvo: **Nro. 23008.**

Planeación (23)

1. Licencia de intervención del espacio público **Nro. 11037.**
2. Certificado de permiso de ocupación **Nro. 16454.**
3. Concepto de uso del suelo **Nro. 16472.**
4. Impuesto de delineación urbana **Nro. 17017.**
5. Concepto de norma urbanística **Nro. 22439.**
6. Ajuste de cotas y áreas **Nro. 22847.**
7. Determinantes para el ajuste de un plan parcial **Nro. 22894.**
8. Certificado de riesgo de predios **Nro. 22898.**
9. Determinantes para la formulación de planes parciales **Nro.22902.**
10. Copia certificada de planos **Nro. 22906.**
11. Ajuste de un plan parcial adoptado **Nro. 23419.**
12. Licencia urbanística **Nro. 23560.**
13. Asignación de nomenclatura **Nro. 6147.**
14. Modificación de plano urbanístico **Nro. 36012.**
15. Autorización para el movimiento de tierras **Nro. 36360.**
16. Aprobación de los planos de propiedad horizontal **Nro. 36538.**
17. Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento **Nro.36545.**
18. Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda **Nro. 23421.**
19. Radicación de documentos para adelantar Actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda **Nro. 36549.**
20. Registro de la publicidad exterior visual **Nro. 1152.**

21. Incorporación y entrega de las aéreas de cesión a favor del municipio: **Nro. 36066.**
22. Formulación y radicación del proyecto del plan parcial: **Nro. 36555.**
23. Registro de extinción de la propiedad horizontal: **Nro. 42060.**

Sisbén (5)

1. Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 10232.**
2. Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 10470.**
3. Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 13472.**
4. Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y Clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 9677.**
5. Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales — SISBEN. **Nro. 9919.**

Seguridad Social y Familia (4)

1. Registro de perros potencialmente peligrosos: **Nro. 36537.**
2. Concepto Sanitario: **Nro. 3362** (sanidad).
3. Vacunación Antirrábica de caninos y felinos. **Nro.24265.**
4. Esterilización canina y felina. **Nro. 27184.**

3.5. Gestión documental:

Las actividades más relevantes en dicha materia dentro del período evaluado son:

- Actualización de Tablas de Retención Documental (TRD) 100% cumplido.
- Capacitaciones y asesorías en relación con la actualización de las TRD 100%. Cabe aclarar que las jornadas de formación son constantes, según lo requieran las oficinas.
- Montaje de la Ventanilla Única de Radicación de Cobro Coactivo para la Secretaría de Tránsito.
- Montaje de las guías de trabajo para el centro administrativo en conjunto con la oficina de Calidad del Municipio, son ellas:
 - Aplicación Cero Papel fase 1.
 - Eliminación de documentos.
 - Valoración y organización de fondos acumulados.
 - Manejo de archivos de gestión y transferencias primarias.
- Montaje de formatos para aplicación en los archivos de gestión y central, así:

- Formato encuesta tabla de valoración documental (T.V.D).
- Formato tabla de Valoración documental.
- Montaje de proceso y procedimiento aplicación cero papel.
- Recepción de transferencias documentales primarias en un 60%, correspondiente a archivos de gestión entre los años 2012 y 2016.
- Recepción de inventarios documentales de archivos de gestión.
- Incorporación física de los inventarios ya revisados y digitalizados a cada una de las cajas transferencias por los archivos de gestión.
- Búsqueda documental en archivos históricos y central solicitada por usuarios, en un 45% ejecutadas.
- Creación del calendario para transferencias primarias, aplicación de encuestas y recolección de información para los archivos de gestión.
- Apoyo en la presentación de informes al IGA.

3.6. Sistemas de información: Las actividades más relevantes al respecto fueron:

- Diseñó de un sistema de votación electrónico, que fue utilizado para escoger el mejor servidor público de la Administración.
- Continúa el proceso de mantenimiento preventivo, que durante estos cuatro meses se enfocó en la plataforma de teléfono Elastix, el servidor de dominio y en 20 equipos de la Alcaldía.
- Presentación de un nuevo proyecto para compra de equipos, scanner, impresoras y otros aparatos necesarios para el buen desempeño de los empleados.
- Instalación y configuración de fibra óptica en la nueva Secretaria de la Mujer, Aula Ambiental, programa de Gerontología y la institución educativa Bernardo Arango Macías.
- Instalación y configuración de la AP (antena) en el Aula Ambiental.

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

- Durante el período evaluado, no se adquirieron elementos relacionados con hardware y software.

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 y debilidades: Se plantean ambas situaciones en varios aspectos:

- **F:** Las acciones que tienen que ver con el cumplimiento del control interno y la calidad se encuentran incluidas dentro de los manuales de funciones, lo que ha llevado a hacer claridad sobre la responsabilidad que cada servidor público tiene frente a los mismos.

D: Si bien la responsabilidad del control interno y la calidad es de todos los servidores públicos, sin excepción, también es cierto que son actividades y acciones que, desde lo administrativo, les cuesta ejecutar, algunos porque consideran que no son importantes o que no contribuyen a lo misional de la Entidad. Es importante el desarrollo de una fuerte campaña de sensibilización al respecto, de hecho, fue solicitada al Área Metropolitana como entidad coordinadora del convenio interinstitucional de Control Interno, pero todavía no ha sido posible ejecutarla.

- **F:** El Municipio adelanta un importante proceso de rendición de cuentas, que ha permitido que la comunidad siderense esté enterada de la ejecución de los planes, programas y proyectos.

D: Se carece de un sistema de rendición de cuentas basada en indicadores, aun estos eventos siguen realizándose más desde la imagen gráfica que los datos, salvo las inversiones globales. Es relevante que se piense en desarrollar una sesión de rendición de cuentas con miras en los indicadores de resultado que tiene el Plan de Desarrollo.

- **F:** Como parte de los mecanismos para interactuar con el ciudadano, creó los consejos comunitarios en los que el Alcalde con su Gabinete, conversan directamente con los usuarios y estos a su vez, preguntan e interpelan al gobierno, estableciendo compromisos para ejecutarse en cada barrio.

D: Se presenta la debilidad cuando los compromisos se tardan más de lo debido en cumplirse, dado que los trámites administrativos son lentos o tienen que darse procesos de análisis más largos, que van desanimando a las comunidades.

- **F:** La renovación del certificado de calidad NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008, obtenido por el Municipio por parte de Icontec, que integrado al MECI, han constituido un solo Sistema de Gestión.

D: Todavía hay funcionarios que dicen no conocer el Sistema, muy a pesar de las varias jornadas de capacitación que se han generado.

- **F:** El importante número de auditorías internas de gestión y de control que se llevan a cabo, que permitieron identificar los puntos fuertes y débiles en materia de gestión y desarrollo para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

D: Es complejo que los funcionarios públicos levanten en su totalidad los planes de mejoramiento, salvo cuando son generados por los órganos de control.

- **F:** La visibilidad de la información dirigida a los ciudadanos a través de los distintos canales de comunicación que posee la Entidad.

D: Falta un buen plan de socialización de los datos en general, sobre todo, lo que tiene que ver con trámites y servicios y cómo se puede acceder a ellos.

- **F:** 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.

D: Los empleados no cuentan con los mismos beneficios pecuniarios por ejemplo que sí tienen los trabajadores oficiales, eso puede ser causa para que se afecte el clima laboral.

- **F:** El proceso de comunicaciones e información que adelanta una serie de acciones que han posicionado la imagen de la Administración en la región metropolitana, a través de las numerosas publicaciones en los medios masivos de información, brindándole a los ciudadanos datos permanentes de la gestión del gobierno y la inversión de los recursos. La gestión en esta materia ha sido muy relevante.

D: El Municipio ha dejado que sea la oficina de comunicaciones, con su gestión, la que motive una buena imagen y publicidad al exterior, pero no se le otorga presupuesto para que su efectividad, sobre todo interna, sea mayor.

- **F:** El programa La Alcaldía en mi Barrio y demás eventos que lleva a cabo 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 administradores al poderlos tener cerca vivenciando sus necesidades más apremiantes.

- **F:** El 94% de satisfacción de los usuarios que han presentado PQRSF, evidenciando un importante avance en la respuesta dada a los usuarios. El 93.9% de aceptación obtenido en la calificación de la atención a los ciudadanos dentro de la Alcaldía, y el 75.4% de aceptación obtenido de las encuestas realizadas en las comunidades barriales.

- **D:** Se ha evidenciado una falta de interrelación importante entre las áreas, dificultando el trabajo en equipo. Lo anterior, ha sido más visible en el proceso

financiero del Municipio, en el que el sistema contable ha carecido del soporte ágil y a tiempo de otras dependencias, afectando los resultados.

- **D:** Si bien el Municipio tiene un Plan Institucional de Capacitación funcionando, ha podido verse como una debilidad la falta de evaluación del impacto real que las formaciones tienen en el ejercicio de las funciones. A la fecha, es necesario que se implemente un cronograma fuerte de entrenamiento dirigido a las áreas que proveen el sistema financiero, porque, aunque el personal es idóneo, carece de la actualización necesaria según van cambiando las normas al respecto.
- **F:** Aunque la información que se produce dentro de la Entidad es clara, es importante anotar que la falta de interrelación entre algunas áreas dificulta que los datos lleguen a tiempo, o que se requiera de comprobaciones, algunas veces manuales, generando con ello demoras y/o reprocesos.
- **F:** Frente al sistema de riesgos, es necesario enfatizar en la necesidad de identificar controles efectivos con un programa de seguimiento a los mismos más agresivo. Aun es común encontrar que líderes y funcionarios actualizan su matriz motivados por una auditoría o por un seguimiento del Sistema de Gestión interno y no por un hábito necesario para prevenir daños a la Administración o procurar la mejora continua.
- **F:** El proceso de Financiero y Rentas posee procedimientos y registros que actualmente funcionan, sin embargo, carece del diseño de una política contable, la cual, ya está en construcción.
- **F:** Desde el proceso de Gestión Documental y Archivo, se carece de las actividades propias que se requiere para la transferencia de archivos. A lo anterior, se suma que no existe un espacio adecuado para albergar suficientemente la información producida dentro de la Alcaldía.
- **F:** Es importante revisar el medio, a través del cual, le llega información institucional a barrios y veredas que están apartados de la cabecera, porque en muchas ocasiones, tampoco disponen de internet y esto no favorece la comunicación con los usuarios que están distantes.

Cordialmente,

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