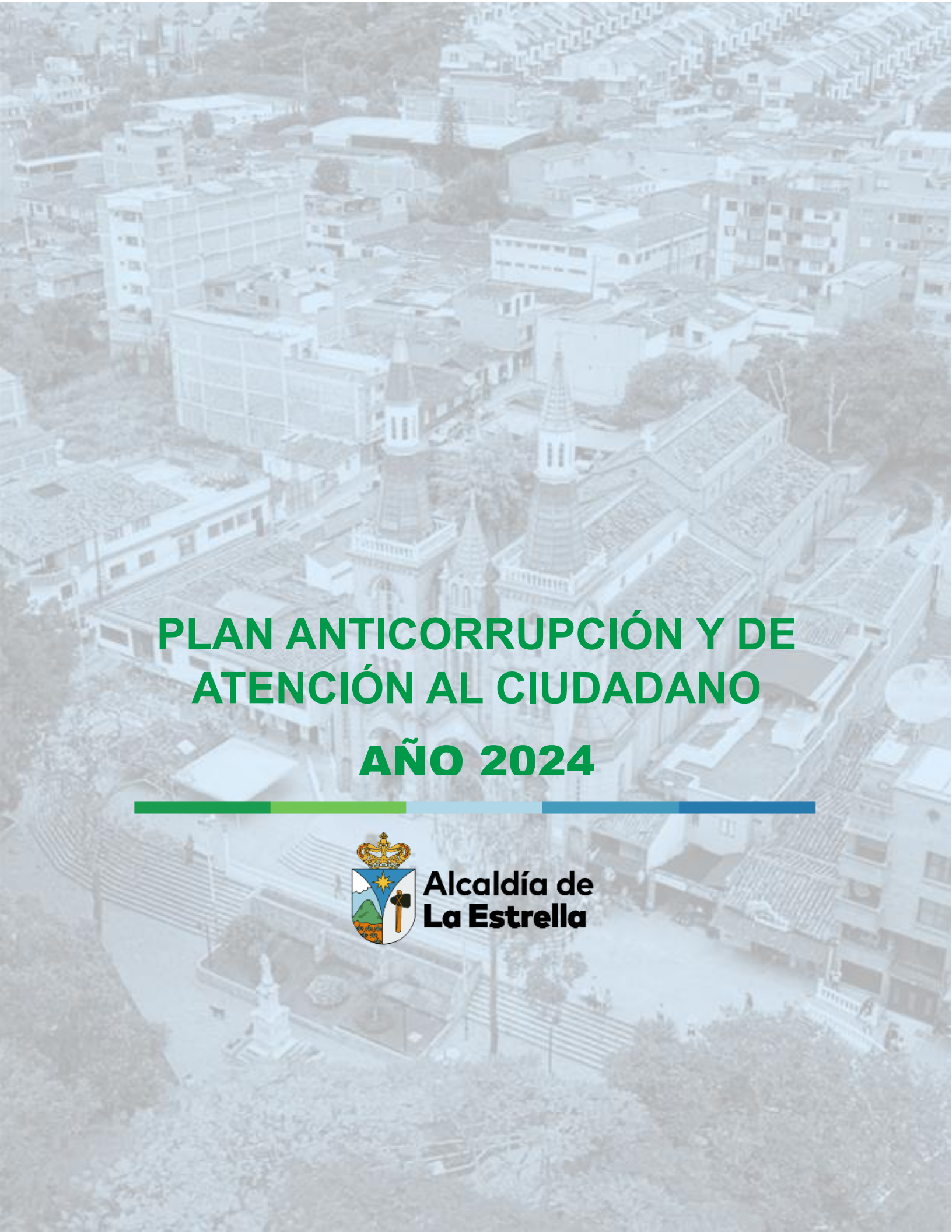


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2024

Alcaldía de La Estrella

CARLOS MARIO GUTIÉRREZ ARRUBLA
Alcalde Municipal de La Estrella

GABINETE MUNICIPAL

SECRETARIA GENERAL	MONICA MARÍA COLORADO MEJÍA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	EDNA MABEL ALZATE CEBALLOS
SECRETARIO DE OBRAS PÚBLICAS	DAVID FELIPE CANO GUTIERRZ
SECRTERIA DE PLANEACIÓN	ANA MARIA SÁNCHEZ POSADA
SECRETARIA DE MOVILIDAD	MARIANA RIVERA VELASQUEZ
SECRETARIO DE GOBIERNO	HERNAN SANTIAGO ÁLVAREZ LONDOÑO
SECRETARIO DE HACIENDA	GABRIEL JAIME JARAMILLO LÓPEZ
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ TOBÓN
SECRETARIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	JUAN DAVID ARANGO GIL
SECRETARO DE MEDIO AMBIENTE	CARLOS ANDRÉS CORREA MESA
SECRETARIA DE LA MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA	DANIELA USMA VÉLEZ
SECRETARIO PRIVADO	MAURICIO CRUZ HENAO
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	HERNÁN MAURICIO JARAMILLO MUÑOZ

Alcaldía de La Estrella

CONCEJO MUNICIPAL

JUAN PABLO ARTEAGA CANO

ESTIBEN ORLEIT MONCADA CASTAÑEDA

DAHYANA PABÓN JIMENEZ

ANDRÉS CAMILO CANO LONDOÑO

NATALIA ALEJANDRA LONDOÑO PARRA

WILLINGTON HERRERA ARROYAVE

JOHN EDISON OCAMPO MEJÍA

DANIEL GARCÉS FLÓREZ

FERNANDO DE JESÚS MORENO MORENO

JHON MAURICIO OQUENDO CADAVID

SEBASTIAN TAPIAS MADRIGAL

JUAN DAVID BARCO AGUIRRE

NATACHA GIL ESCOBAR

WALTER ALEXIS LONDOÑO AGUDELO

GUSTAVO AGUILAR PÉREZ

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Por lo anterior, El municipio de La Estrella formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2024, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual consagra: “toda entidad del orden territorial deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. En este sentido, el Plan está desarrollado conforme a los lineamientos contenidos en la segunda versión del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano[1] (en adelante PAAC), el cual es parte integrante del Decreto 2641 de 2012. Igualmente, se incluirán los documentos CONPES, guías y manuales que serán detallados en el desarrollo de cada uno de los componentes.

El alcalde municipal **CARLOS MARIO GUTIÉRREZ ARRUBLA** pone a consideración de los ciudadanos este plan Anticorrupción y de atención del ciudadano el cual servirá de instrumento para mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión transparente y de calidad que debe brindar la entidad territorial.

OBJETIVO GENERAL

Presentar a la comunidad y funcionarios de la entidad, una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover el control continuo de los riesgos de corrupción y la toma de decisiones para disminuir el impacto del riesgo en el quehacer administrativo.

2. Actualizar constantemente la matriz de riesgos por dependencia.

3. Implementar estrategias de racionalización de trámites a través de la simplificación, automatización y reducción de trámites.

4. Actualizar permanentemente y acorde a la normatividad vigente los tramites existentes en las dependencias, esto con el fin de suprimir requisitos no necesarios, o cambios en los procedimientos.

5. Mejorar cada uno de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano.

6. Revisar la metodología de las rendiciones de cuenta con el fin de relacionar datos que refieran indicadores de producto y acercar los resultados de manera más concreta a la comunidad.

7. Diversificar la forma en la que se presentan las rendiciones de cuenta de manera que puedan volverse amenas y pueda captar mayores sectores de la comunidad.

8. Buscar mecanismos alternativos de difusión de información a la comunidad.

9. Mejorar el acceso de la información a los ciudadanos como estrategia de democratización de la información.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley 190 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa

Ley 599 de 2000 Código Penal, Delitos contra la Administración Pública Por la cual se expide el código penal.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Ley 1150 de 2007 Eficiencia y Transparencia en la Contratación Pública Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015: Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 2106 de 2019: Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011 Riesgos en la contratación Pública Documenta el riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública, como medida del fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual incluye la obligación de incorporar en los pliegos de condiciones la “estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal.”

Documento CONPES 3654, de abril 12 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

CONTEXTO MUNICIPAL

Principios y Valores

Los principios de la actual administración serán acogidos y puestos en práctica por cada uno de los servidores públicos. Se aplicarán en todos los procesos y las actividades del quehacer de la administración municipal con el fin de brindar un servicio con calidad, creatividad, innovación y competitividad. Esta postura ético-política se define desde la administración municipal para la comprensión frente a las demandas sociales, la transparencia y la responsabilidad. Los actos de gobierno contarán con una gran eficiencia administrativa en la gestión de los recursos económicos, financieros, humanos y tecnológicos.

Justicia

Actuar sin exclusión ni discriminación y con total respeto por cada ser humano independientemente de su raza, posición social, sexo o credo. Con pleno respeto y con total acatamiento a los derechos humanos. Justicia en cuanto rectitud en el obrar para ofrecer a todos los habitantes igualdad de oportunidades, ampliando las posibilidades y dando espacio a las diferentes manifestaciones culturales y multiculturales. Justicia, entendida como la toma de decisiones para favorecer con equidad los desequilibrios sociales. Justicia, como la igualdad de oportunidades para que todos cuenten con los elementos mínimos que les permitan lograr la felicidad a través de sus capacidades individuales.

Solidaridad

Solidaridad que lleva a cada individuo a un mayor sentido de pertenencia con su municipio por quién se siente reconocido, valorado y respetado. Es la capacidad de una comunidad de ayudar a satisfacer los intereses de los demás y los propios. Solidaridad como responsabilidad social y compromiso por el bienestar de mis vecinos, como la corresponsabilidad necesaria para lograr una comunidad con mayores niveles de satisfacción. Solidaridad, como la solidez de una comunidad que actúa compacta y en unidad para solucionar dificultades y que resuelve no ser un simple espectador sino corresponsable de su propio desarrollo.

Honestidad e integralidad

Es el adecuado uso de los bienes que se entregan en custodia, orientándolos al bienestar y beneficio colectivo. Coherencia y honestidad significa transparencia como práctica necesaria para la excelencia individual, institucional y colectiva indispensable para el ejercicio del buen gobierno. Honestidad como práctica pública

para generar compromisos y vinculación de diferentes actores sociales mediante acciones solidarias en la búsqueda de objetivos comunes.

Sostenibilidad

Hoy más que nunca toma vigencia la sostenibilidad. El planeta, cada vez más, presenta mayores desastres naturales y transformaciones negativas que afectan de la misma manera la calidad de vida y las relaciones sociales y productivas. Por eso se debe obrar de manera responsable con la claridad de que las acciones de Página 19 de 177 hoy permitirán un futuro más próspero y seguro.

Libertad y Autonomía

Libertad entendida como la autodeterminación del ser humano para tomar decisiones y ser responsable de sus consecuencias. Autonomía, como reconocimiento de las capacidades de la comunidad para decidir de forma responsable sobre su desarrollo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del riesgo

Diagnóstico

Para el 2023, la entidad identificó 219 riesgos, con respecto a su año anterior (2022) en el que se identificaron 197 riesgos. De los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Riesgos Estratégicos.	24
Riesgos de Cumplimiento.	66
Riesgos Operativos.	61
Riesgos de Tecnología.	14
Riesgos por Corrupción	26
Riesgos de Imagen.	13
Riesgos Financieros.	16
Total	**219**

Arrojando de esta manera las siguientes matrices de riesgo residual y de riesgo inherente:

Matriz Riesgo Residual

Probabilidad	Muy Baja (20%)	Baja (40%)	Media (60%)	Alta (80%)	Muy Alta (100%)
Leve (20%)	B (0)	B (0)	M (0)	A (0)	A (0)
Menor (40%)	B (4)	B (11)	M (24)	A (11)	E (0)
Moderado (60%)	B (2)	M (5)	A (11)	E (0)	E (0)
Mayor (80%)	M (0)	A (1)	A (4)	E (0)	E (0)
Catastrófico (100%)	A (0)	A (0)	E (0)	E (0)	E (0)

Matriz Riesgo Inherente

Probabilidad	Muy Baja (20%)	Baja (40%)	Media (60%)	Alta (80%)	Muy Alta (100%)
Leve (20%)	B (10)	B (6)	M (14)	A (12)	A (0)
Menor (40%)	B (13)	B (13)	M (34)	A (19)	E (2)
Moderado (60%)	B (11)	M (12)	A (28)	E (10)	E (6)
Mayor (80%)	M (2)	A (4)	A (7)	E (8)	E (4)
Catastrófico (100%)	A (0)	A (0)	E (0)	E (1)	E (3)

Definición

"La Gestión del Riesgo en la Alcaldía de La Estrella; ha sido designado como el instrumento para identificar y controlar de manera oportuna situaciones que puede afectar el logro del direccionamiento estratégico y el funcionamiento de cada uno de los procesos".

Alcance

Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen dentro de la Administración y generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.

1. La identificación de los riesgos es responsabilidad de cada líder de proceso y secretarios de Despacho.

2. Los tipos de riesgos que maneja la entidad son: Estratégico, cumplimiento, operativos, imagen, corrupción, tecnológicos y financiero.

3. Se establecen controles a los riesgos clasificados en Muy alto, alto y medio alto. Queda a disposición de cada líder establecer controles a los riesgos con valoración moderada y baja.

4. Los controles que se pueden implementar para minimizar o eliminar el riesgo, son: Evitar, asumir, transferir o compartir, reducir a través de acciones de seguimiento, implementación de metodologías y asignación de recursos.

5. El líder de cada proceso y secretario de Despacho, debe realizar seguimiento a la implementación de los controles establecidos a los riesgos e identificar nuevas situaciones en caso de ser necesario.

6. Cuando se materialice un riesgo o generen cambios en la entidad, el líder de cada proceso y secretario de Despacho debe actualizar la matriz de riesgo de su gestión

Acciones Propuestas

Componente 1: Gestión del riesgo				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Política de Administración de Riesgos	Número de actualizaciones realizadas	Una (1) actualización realizada	Realizar actualización de la política de riesgos.	Secretaría de Planeación
	Número de sensibilizaciones realizadas	Una (1) sensibilización	Realizar una sensibilización a los servidores públicos de la Entidad en la gestión de riesgos.	Secretaría de Planeación
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz de riesgos creada	Una (1) Matriz de riesgos creada	Identificar los riesgos a cada proceso y cada dependencia bajo la nueva metodología	Secretaría de Planeación
	Número de actualizaciones realizadas	Una (1) actualización al mapa de riesgos de corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Secretaría de Planeación
	Número de análisis realizados	Todos los riesgos de corrupción analizados y evaluados	Realizar un (1) análisis y evaluación de riesgos de corrupción.	Secretaría de Planeación
Consulta y divulgación	Número de divulgaciones realizadas	Una (1) publicación	Divulgar el PAAC, mapa de riesgos y la política de riesgos a través de la página web de la Entidad y/o correo masivo.	Secretaría de Planeación
Monitoreo y Revisión	Número de reportes presentados	Un (1) Reporte creado	Generar reportes trimestrales sobre la gestión del riesgo ante comité institucional de gestión y desempeño y comité institucional de control interno.	Secretaría de Planeación
	Número de seguimientos realizados	Tres (1) informes de seguimiento	Realizar monitoreo al mapa de riesgos de corrupción.	Control Interno

Componente 2: Trámites y Servicios

Diagnóstico

1. Diagnóstico General.

Estado Actual de Trámites Y OPAS de La Alcaldía de La Estrella.

- ✓ Totalidad trámites y OPAS de la entidad: 82 trámites.
- ✓ Trámites y OPAS cargados en el SUIT: 72 trámites.
- ✓ Meta de trámites: 20 trámites racionalizados a diciembre de 2023.
- ✓ Trámites y OPAS priorizados: 28 trámites priorizados por su demanda, costo para el ciudadano y mayor tiempo de ejecución.
- ✓ Trámites y OPAS en línea cargados en la página Web de la entidad: 18 trámites y 12 OPAS a corte de 2023.
  Porcentaje de cumplimiento: 90%.

1.1. Histórico de resultados:

- ✓ A junio de 2022 la entidad contaba con dos (2) trámites en línea con un cumplimiento del 10%.
- ✓ A mayo de 2023 la entidad cuenta con ocho 8 trámites en línea funcionales y aprobados por la Función Pública y el MinTic´s con un cumplimiento de la meta del 40%.
- ✓ A mayo de 2023 el diagnóstico actual nos arroja los siguientes resultados: 15 trámites en línea con 8 trámites a espera de aprobación de la Función Pública y Mintic´s con un cumplimiento parcial del 75%.
- ✓ A noviembre de 2023 la entidad se encuentra con 18 trámites en línea montados en el SUIT y con 12 OPAS (Otros Procesos Administrativos) cargados en línea, para un total de 30 Trámites y OPAS en línea con un cumplimiento del 90%.

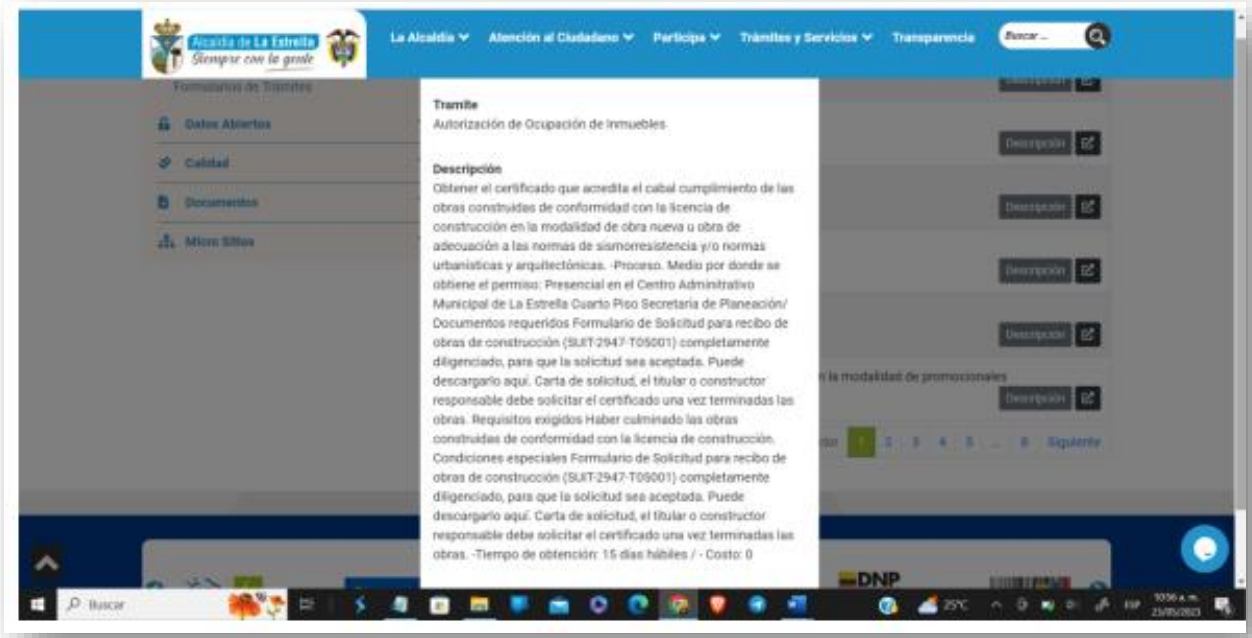
2. Actualización de información de los trámites.

En diferentes mesas de trabajo realizadas de forma transversal con las secretarías de despacho de la entidad, se sugirió actualizar toda la información de los trámites y brindar datos más puntuales como el costo, la normatividad y el tiempo. Si bien los trámites no se podían hacer en línea es importante que la ciudadanía al ingresar a la página pudiera encontrar información de valor con datos específicos sobre los trámites de su interés.

-

Siendo así, el área de atención al ciudadano se dispuso a realizar las actualizaciones acordadas desde la Descripción de Los Trámites.

Las descripciones ayudan a los ciudadanos a tener una información



3. Actualización de las hojas de vida en SUIT.

16/11/22, 14:13 SUIT V3 -Pre visualización de formato integrado

Pre visualización de formato integrado

Institución o dependencia	ALCALDÍA DE LA ESTRELLA		
Fecha última actualización	2022-09-19	**Estado**	Inscrito
Tipo formato integrado	HM **Modelo Único – Hijo**	**Número**	**11037**

Descripción

Nombre propuesto en el inventario	**Licencia de intervención del espacio público**
Nombre	**Licencia de intervención del espacio público**
Nombre estandarizado	Expedición licencia(s) intervención del espacio público
También se conoce como	*Permiso de excavación,Ruptura de vías*
Propósito de cara al usuario	Autorización previa para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial y en los instrumentos que lo desarrollen y complementen.
¿Se puede realizar por medios electrónicos?	no disponible

Información del resultado final

Nombre del resultado	**Expedición, modificación, revalidación o prórroga de la licencia de intervención y ocupación de espacio público.**
Tiempo de obtención	30 Día(s) Calendario
¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?	
Medio por donde se obtiene el resultado	Presencial

Fundamento legal

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Ley	142	1994	Artículo 26		
Decreto	1469	2010	Artículos 1, 2 numeral 5, 3,12,13 numeral 2, 14 - 16, 20, 21 numeral 3, 4 parágrafo 1, 27,32,50	Documento	
Decreto	1077	2015	2.2.6.1.2.1.6; 2.2.6.1.2.1.7, numeral 3 y 4; 2.2.6.1.2.1.13;	Documento	
Decreto	1203	2017	Articulo 2,4,5,6,7,8,9,10,11		
Resolución	462	2017	Articulo 1 y 7	Documento	
Ley	388	1997	capitulo XI, artículo 9	Documento; Propósito	
Ley	1796	2016	artículo 35	Documento	

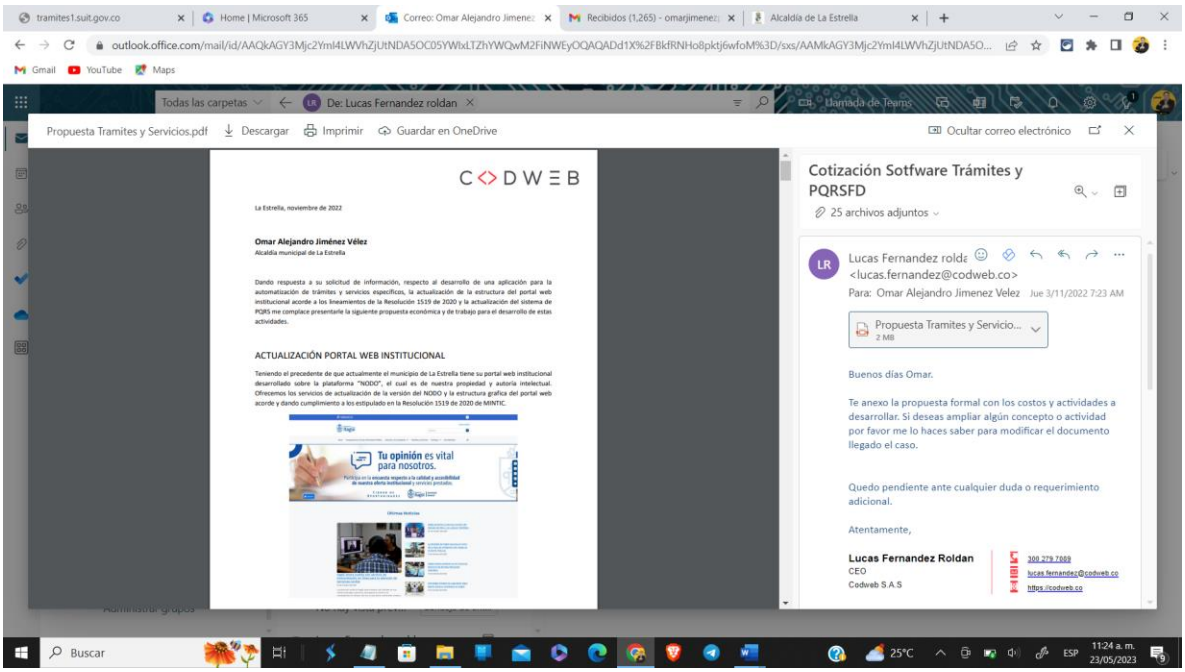
Información de ejecución

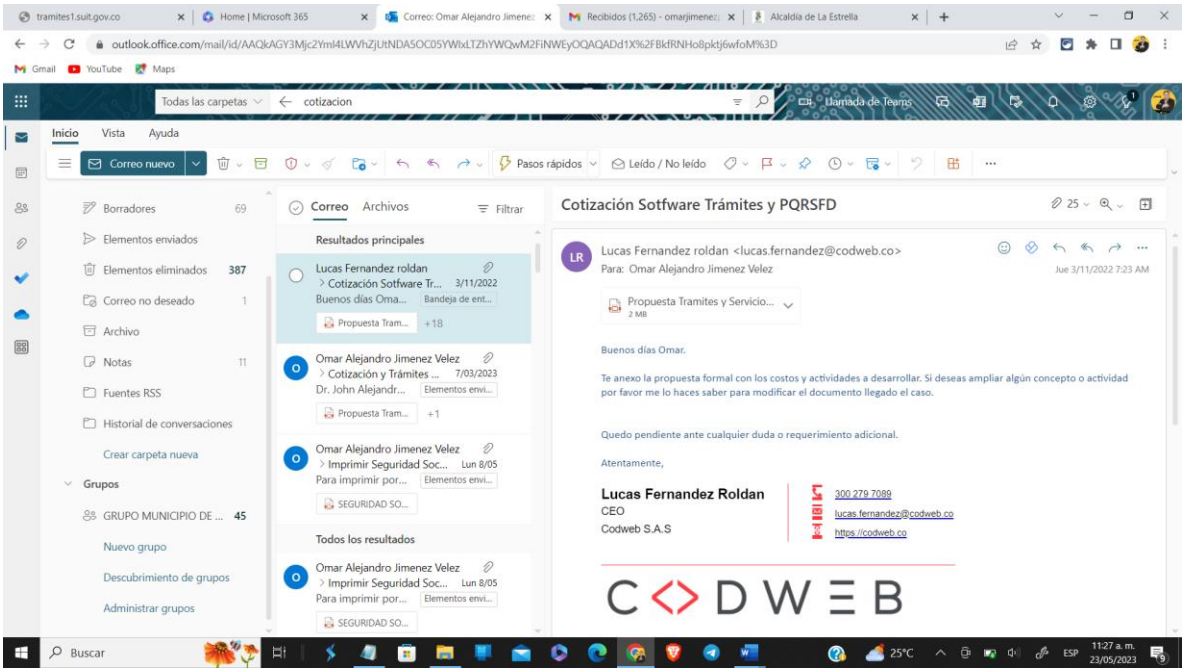
Puntos de atención	En un punto de atención específico de la institución Ver puntos de atención
Fecha de ejecución	Cualquier fecha

tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/fit/ver_tramite_completo.jsf?_adf.ctrl-state=b0iq3lh0i_3 1/4

4. Cotizaciones de software para trámites en línea.

Con el fin de conocer los costos de poner en línea los trámites de la entidad se solicitaron diferentes cotizaciones por parte de proveedores de software.





Los costos del desarrollo tecnológico para poner los trámites en línea de la entidad que requieren pagos en PSE oscilan entre los 150 y 200 millones de pesos M/C.

5. Nuevos trámites en línea.

A continuación, se discriminan los trámites que se encuentran en línea, registrados en el SUIT y aprobados por la Función Pública con fecha de corte de 30 de noviembre de 2023 son **DIECIOCHO (18) trámites** en total equivalente al 90% del cumplimiento de la meta.

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO TRÁMITE	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
1	Actualización y Modificación Registro de Contribuyentes de Industria y Comercio.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
2	Cancelación Registro de Contribuyentes de Industria y Comercio.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
3	Consulta y descarga la factura de Predial.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
4	Consulta y descarga la factura del Impuesto de Industria y Comercio.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
5	Declaración Sobretasa municipal a la Gasolina a Motor.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
6	Pagos Factura de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
7	Inscripción de contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Registro de Información Tributaria - RIT) Cargado en el SUIT: Registro de contribuyentes de industria y comercio.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
8	Pago de Impuesto Predial	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
9	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio y avisos y tableros	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando

10	Supervisión delegada de Sorteos y Concursos	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
11	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de PROMOCIONALES.	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
12	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
13	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
14	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
15	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
16	Registro de marcas de ganado	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
17	Prórroga de sorteo de rifas	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando
18	Registro especie(s) caninas de razas de manejo especial.	En línea	Secretaría de Gobierno	Cargado y funcionando

6. OPA´S (otros Trámites Administrativos en línea.)

A continuación, se discriminan los Otros Procesos Administrativos -OPAS- que se encuentran en línea con fecha de corte de 30 de noviembre de 2023 son **DOCE (12) OPAS.**

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO OPA	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
1	Declaración Anual de Industria y Comercio.	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
2	Declaración de Autorretención	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
3	Declaración ReteICA bimestral	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
4	Factura Título	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
5	Reporte de Información Exógena (Exógena Industria y Comercio)	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
6	Reporte de Información Exógena (Exógena Leasing Financiero)	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
7	Reporte de Información Exógena (Exógena Responsables del Impuesto de Teléfonos)	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
8	Reporte de Información Exógena (Exógena Sociedades Fiduciarias)	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
9	Reporte de Información Exógena (Exógena Tarjeta Débito y Crédito)	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
10	Actualización de datos personales para facturación de Impuesto Predial	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
11	Consulta de pagos de impuesto predial	En línea	Secretaría de Hacienda	Cargado y funcionando
12	Solicitud de Información Exoneración de Pico y Placa	En línea	Secretaría de Movilidad	Cargado y funcionando

7. Cronograma:

AÑO 2023	
MES	**ACTIVIDAD**
Febrero	Realizar la estrategia de trámites y servicios para el periodo 2023
Marzo	Crear nueva priorización de trámites
Abril	Montar en la página Web siete (7) nuevos trámites en línea.
	Realizar cargue de siete (7) nuevos trámites en la plataforma SUIT para su aprobación.
	Actualizar hojas de vida en SUIT.
Mayo	Montar en la página Web un (1) nuevos trámites en línea
	Gestionar ante la Función Pública la aprobación de los trámites nuevos.
	Crear las hojas de vida de los nuevos trámites.
	Cargar en el SUIT las hojas de vida de los nuevos trámites.
Junio	Gestionar ante la Función Pública la aprobación de los trámites nuevos.
Julio	Crear las hojas de vida de los siguientes OPAS: FESS y Mejoramiento de Vivienda.
Diciembre	Entregar a la entidad 20 trámites en línea.

Definición:

"*La administración municipal implementara una estrategia de racionalización de trámites que permita mejorar la percepción ciudadana con respecto a la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las diferentes demandas ciudadanas de servicios y de bienes que planteen los ciudadanos para el logro de su bienestar y calidad de vida.*"

Alcance:

Pretenden reducir costos, tiempos, documentos, procesos y procedimientos que a su vez permitirán disminuir riesgos de corrupción, la apuesta que debe plantear nuestro plan anticorrupción es a la implementación de trámites que no exijan la presencia del ciudadano a través del fortalecimiento del acceso a los diferentes servicios vía correo electrónico, página web e internet.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas por el Departamento Administrativo de la función pública (DAFP) para la estrategia anti-trámites:

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.

- Reducción de costos para el usuario.

- Reducción de documentos.

- Reducción de requisitos.

- Reducción del tiempo de duración del trámite.

- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.

- Relaciones entre entidades.

- Aumento de puntos de atención.

- Reducir tiempo en puntos de atención.

- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.

- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

Acciones Propuestas

Componente 2: Trámites y servicios				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Identificación de Trámites	Número de inventarios realizados y/o actualizados	Un (1) inventario realizado y/o actualizado	Realizar un (1) inventario de los trámites, servicios y OPAS de la Entidad.	Secretaría General
Priorización de trámites	Número de actualizaciones realizadas	Todos los trámites	Realizar dos (2) actualizaciones (una por semestre) de la información de los trámites, servicios y OPAS inscritos en el SUIT.	Secretaría General
	Número de identificaciones realizadas	Un (1) identificación	Identificar mejoras a realizar en los trámites de mayor demanda y costo.	Secretaría General
Racionalización de trámites	% de mejoras realizadas	100% de mejoras realizadas	Implementar mejoras a los trámites con mayor demanda y costo (reducción de pasos, costos y tiempo para el ciudadano, y tramites en línea).	Secretaría General

Componente 3: Rendición de cuentas
Diagnóstico

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de La Estrella, dentro de su objetivo misional, el cual consiste en estar permanentemente cerca a la ciudadanía ejerciendo gobernanza y dando valor a su slogan “Siempre con la gente”, no solo como palabras inertes, sino, como una filosofía de gobernabilidad, entiende la importancia de las diferentes herramientas para ejercer la transparencia de la función pública.

Dentro de éstas, y muy importante, se encuentra la rendición pública de cuentas, la cual la Administración Municipal debe cumplir con el mandato de transparencia de la gestión pública, a la vez de adoptar principios de buen gobierno como la eficiencia y la eficacia.

Teniendo en estos principios, la Alcaldía de La Estrella presentó su Rendición de Cuentas 2023 el pasado 11 de diciembre con un evento público realizado en el Colegio Waldorf Isolda Echavarría y con la participación de grupos de interés, organizaciones sociales y ciudadanía en general.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación ciudadana, acciones a tomar y cumplimiento a los lineamentos basados en el Manual Único de Rendición de cuentas MURC V.2 febrero 2019.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación de la preparación, desarrollo, cumplimiento y resultado de la audiencia pública de rendición de cuentas 2023 de La Alcaldía de La Estrella Antioquia, con base en lo estipulado en el Manual único de Rendición de cuentas MURC v2 de febrero del 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

MARCO LEGAL

- ✓ CONPES 3654 de 2010: “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos"
- ✓ Ley 489 de 1998: Artículo 33 “Audiencia públicas”
- ✓ Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas.
- ✓ Manual único de Rendición de Cuentas v2 de febrero de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Procedimiento Rendición De Cuentas PR-AP-05 del 28 de junio de 2021 Municipio de la Estrella.
- ✓ Demás normas concordantes.

MARCO CONCEPTUAL

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

IDENTIFICACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

DATOS GENERALES

Fecha: martes 11 /diciembre/2023
Hora: 5:00 p.m.
Lugar: Colegio Waldorf Isolda Echavarría
Tiempo: 2 horas 47 minutos.
Asistentes: Grupos poblacionales del adulto mayor, mujeres, mesa municipal de víctimas, consejeros Municipales de Juventud, concejales actuales y electos, Personería, alcalde electo, funcionarios y contratistas de la Administración Municipal y comunidad en general.
Presentador(a): Catalina Botero

TEMÁTICAS PARA TRATAR EN LA AUDIENCIA PÚBLICA:

Con el fin de conocer el interés de la ciudadanía frente a los temas a abordar durante la audiencia pública de rendición de cuentas 2023 se realizó una encuesta virtual a 622 siderenses, a continuación, se muestran los resultados de este proceso:

3. Género

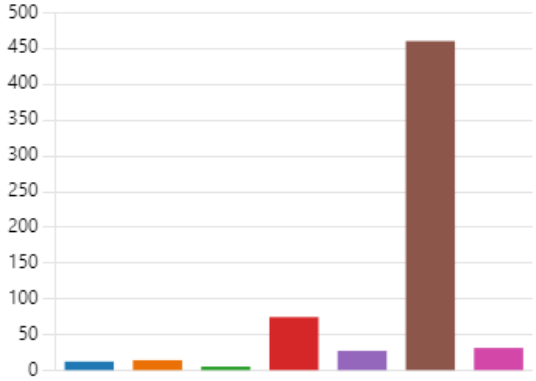
Más detalles Información

Masculino	231
Femenino	391
Otras	0

4. Grupos poblacional al que pertenece

Más detalles

LGTBIQ+	13
Víctima de conflicto armado	15
Discapacidad	6
Persona Mayor	75
Desplazado	28
Ninguna	460
Otras	32



5. Sector donde reside

Más detalles Información

Cabecera	444
Tablaza	105
Pueblo viejo	73

Califique según su criterio el grado de importancia de cada uno de los siguientes temas, en el gobierno de “Siempre con la gente” 2020 – 2023, en una escala de 1 a 5 siendo:

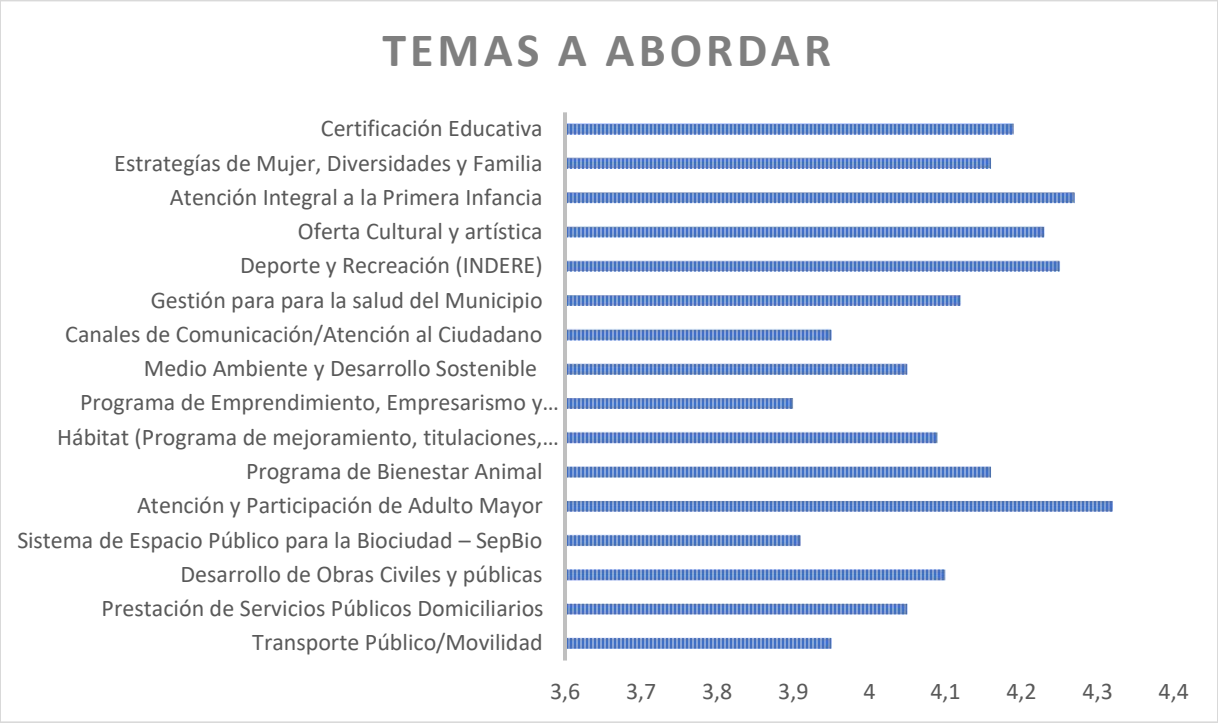
1 - No conoce el tema

2 - Nada importante

3 - Poco importante

4 - Importante

5 - Muy Importante



ETAPA DE PREPARACIÓN

El proceso de Rendición de Cuentas fue planeado adecuadamente por parte de los servidores de esta entidad. Se inició con secciones de trabajo lideradas por la Secretaría General, en la que se estructuró la estrategia, iniciando con:

1. Aprestamiento, la cual se compone de las siguientes etapas: 1) Conformación equipo líder, 2) Capacitación, 3) Estado actual Rendición de cuentas, 4) Caracterización grupos de valor, 5) Análisis del entorno y 6) Reto estratégico de la Rendición de Cuentas.

2. Diseño, el cual se compone de las siguientes etapas: 1) Elaborar la estrategia de rendición de cuentas, 2) Definir acciones de Comunicaciones y 3) Valoración o construcción valorativa de la estrategia.

3. Preparación, que se compone de: 1) Capacitación grupos de valor, 2) Identificación y recolección de la información, 3) Sistematización y difusión de la información, 4) Convocatoria.

4. Ejecución, que se compone de: 1) Entrega de la información, 2) Dialogo con la ciudadanía, 3) Sistematización de compromisos y 4) Percepción del espacio.

5. Seguimiento y evaluación, donde se finaliza con las siguientes etapas: 1) Sistematización de propuestas y compromisos, 2) Ajustar las acciones-plan institucional, 3) Canalizar la información con los entes u organismos competentes,4) Socializar los resultados de seguimiento y 5) Evaluar la contribución de la rendición de cuentas.

Cada una de estas etapas se llevaron a cabo con la participación de las áreas responsables de suministrar y recopilar la información necesaria para la consolidación del informe de Gestión institucional, así como servir de apoyo para las diferentes actividades que requieran y presentar recomendaciones.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PUBLICA

Objeto de la rendición de cuentas:

Innovar las formas de diálogo y comunicación con los ciudadanos y organizaciones civiles para lograr una comunicación efectiva que fortalezca la relación Estado – ciudadano garantizando la transparencia de la gestión pública del municipio de La Estrella, Antioquia.

En evento público realizado en el Colegio Waldorf Isolda Echavarría del municipio de La Estrella Antioquia contó con la presencia de 637 personas según planilla de asistencia y en promedio 40 personas conectadas desde la transmisión por Facebook.

Guion del evento:

Teniendo como punto de partida el resultado de la encuesta realizada a la ciudadanía, se desarrolló el siguiente guion del evento:

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
5:00 p.m. 6 m.	Presentadora Botero	VIDEO PRESENTACIÓN Inicio formal protocolario Himnos En video La Estrella-Antioquia-Colombia.
5:06 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Bienvenida al evento

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
5:06 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Saludos asistentes
5:07 p.m.	Presentadora Botero	Saludo alcalde electo
5:07 p.m. 2 m.	Mario Gutiérrez	
5:09 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Preámbulo jurídico
5:09 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Presentación
5:10 p.m. 1m.	Juan Sebastián Abad	Introducción
5:11 p.m. 1m.	Presentadora Botero	Inicio Los contenidos de la presente rendición pública de cuentas fueron seleccionados teniendo en cuenta no solo el balance de las acciones de la alcaldía, sino los temas propuestos por la ciudadanía, que, en los días previos a esta rendición, nos hizo llegar sus inquietudes y preguntas a través de la página web de la alcaldía, nuestras redes sociales, correo electrónico, encuestas realizadas por la secretaría general. Además, a todos los asistentes se les acaba de entregar un formato para realizar las preguntas que quieran al alcalde.

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
5:12 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 1- Programas Sociales Adulto Mayor
5:12 p.m. 1.30 seg.	Adultos Mayores	Diapositiva
5:14 p.m. 6 m.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
5:20 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 1- Programas Sociales. Permanencia escolar
5:20 p.m. 1:30 seg.	Presentadora Botero	VIDEO CORTO Niños y jóvenes agradeciendo por: kits escolares-transporte escolar-Uniformes-PAE- FESS
5:22 p.m. 5 min.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
5:27 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 2- Infraestructura Social Mejoramiento de instalaciones educativas
5:27 p.m. 7 min.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
5:34:30” p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 2- Infraestructura Social SALUD MENTAL

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
5:35 p.m.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
5:35 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 2- Infraestructura Social Inclusión
5:35 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	VIDEO Pregunta Pregrabada “Señor alcalde, buenas tardes, como persona con discapacidad de movilidad en el municipio de La Estrella, me gustaría preguntarle ¿qué ha hecho por nosotros en su gobierno?
5:36 p.m. 3 min.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
5:39 p.m.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 3- Infraestructura
5:39 p.m. 10 min.	Juan Sebastián Abad	Rendición de cuentas parte 3- Infraestructura Movilidad peatonal y alternativa
5:49 p.m. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 3- Infraestructura Movilidad vial
5:49 p.m. 1 min.	Presentadora Botero	VIDEO TESTIMONIAL Persona beneficiada por la ampliación de LA FERRERÍA

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
5:50:30” p.m. 8:30	Juan Sebastián Abad	Diapositiva Pavimentación de vías Nuevas Obras viales
5:50 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 3- Infraestructura Deportiva
5:50 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	VIDEO Pregunta Pregrabada ¿Qué se ha hecho por el deporte y la recreación en el municipio de La Estrella, y a qué se deben las demoras en la entrega del Edificio del Deporte?
5:51 pm. 6 min.	Juan Sebastián Abad	Rendición de cuentas parte 3 - Infraestructura Social Deporte
5:57 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 3- Infraestructura PLAN MAESTRO PREGUNTA REDES SOCIALES
5:57:30 pm. 5 min.	Juan Sebastián Abad	PLAN MAESTRO
6:02:30 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	FONDO CUENTAS CLARAS
6:03 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Diapositiva

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
6:03:30” pm. 4:30 min.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
6:08 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 4- Seguridad Pregunta En Video
6:08:30 pm. 6 min.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
6:14 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 5- VIVIENDA
6:14:30” pm. 1:30 min.	Presentadora Botero	VIDEO Testimonial de una familia beneficiada con el Mejoramiento de Vivienda agradeciendo al alcalde.
6:16 pm. 6:00 min.	Juan Sebastián Abad	Vivienda
6:22 pm.	Presentadora Botero	Obras de Mitigación
6:22 pm. 3 min.	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
6:25 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 6- Empleo y emprendimiento Pregunta del público por escrito

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
6:25:30 pm. 4 min.	Juan Sebastián Abad	Empleo y Emprendimiento
6:29:30 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 7- CULTURA Y PATRIMONIO
6:30 pm. 6 min.	Juan Sebastián Abad	Cultura
6:36 pm.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 8- Salud
6:36 pm. 1 min.	Presentadora Botero	Pregunta video ¿qué avances tuvo el municipio de la estrella en el tema de salud?
6:37 pm. 10 min.	Juan Sebastián Abad	Salud
6:47 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Fondo Rendición de Cuentas
6:47:30 pm. 3 min	Juan Sebastián Abad	Diapositiva
6:50:30 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 9- PBOT medio ambiente Protección animal Video pregunta

HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
6:51 pm. 6 min.	Juan Sebastián Abad	
6:57 pm. 30 seg.	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 9- Protección animal
6:57:30 pm. 5 min.	Juan Sebastián Abad	Protección animal
7:02:30 pm. 30 seg	Presentadora Botero	Gestión administrativa
7:03 pm. 3 min.	Juan Sebastián Abad	Gestión administrativa
7:06 pm. 30 seg	Presentadora Botero	Rendición de cuentas parte 10- Preguntas
7:06:30 pm. 30 seg	Presentadora Botero	Mujer, diversidades y familia
7:07 pm. 3 min.	Juan Sebastián Abad	Mujer, diversidades y familia
7:10 pm. 7 min.	Presentadora Botero OlgaLu	Entrega de reconocimiento a doña Olga como gestora social: Olgalu
7:20 pm.	Presentadora Botero	Gestión externa gobierno nacional Área metropolitana Departamento de Antioquia
7:20 pm.	Juan Sebastián Abad	PREMIOS OBTENIDOS

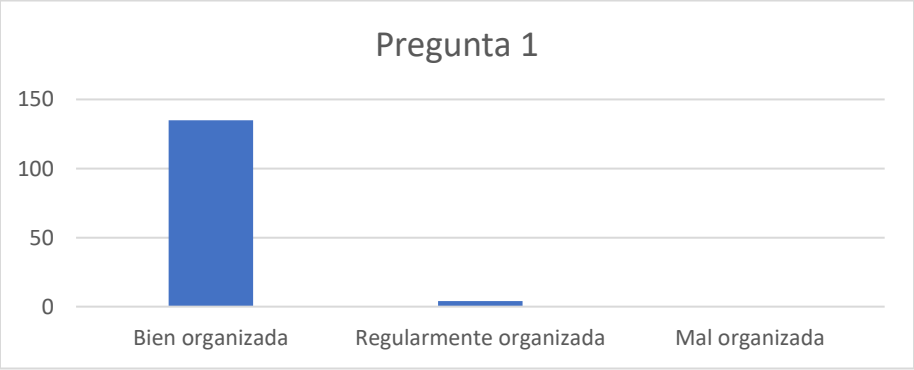
HORA / TIEMPO	PERSONA INTERVIENE	ACTIVIDAD
5 min.		
7:25 pm. 1 min.	Presentadora Botero	Despedida
7:26 pm. 5 min.	Juan Sebastián Abad	Despedida del alcalde
7:31 pm. 1 min.	Presentadora Botero	Colofón

RESULTADO ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Al finalizar el evento de Rendición de Cuentas, se realizó una encuesta en el sitio para evaluar la opinión de los participantes frente al desarrollo de la audiencia pública, la que contó con la participación de 139 personas, arrojando los siguientes resultados:

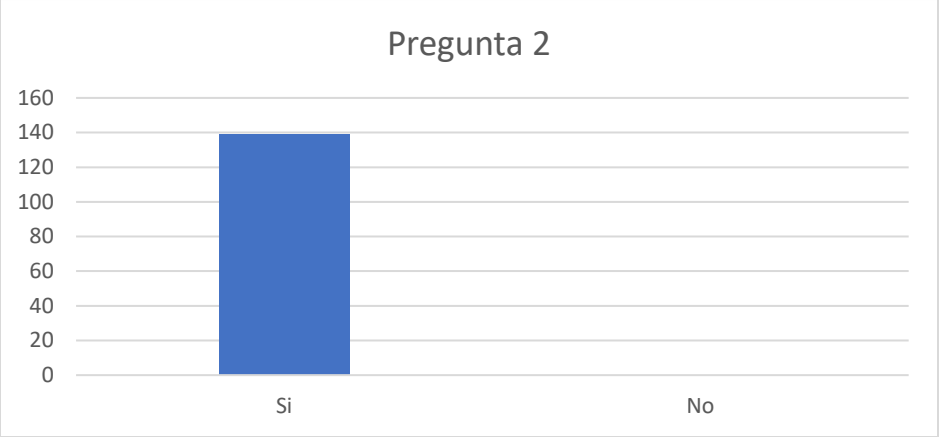
1. Cree usted que la Rendición de cuentas realizada por la Alcaldía de La Estrella estuvo:

Bien organizada	**135**
Regularmente organizada	4
Mal organizada	0



1. ¿La información que brindó el alcalde en la Rendición Pública de cuentas frente a la gestión, fue clara, suficiente, oportuna y fácil de entender?

Si	139
No	0



OBSERVACIONES DE LA ENCUESTA.

En consideración a los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se presentaron las

siguientes observaciones:

Los resultados arrojados por las encuestas representan el 21,82% del total de asistentes.

En términos generales la percepción de los participantes sobre la organización del evento fue positiva, bien organizada y el ejercicio de control ejercido por parte de la ciudadanía permite evidenciar que se cumplió con el objetivo propuesto.

TRANSMISION EN VIVO POR FACEBOCK LIVE

La transmisión por Facebook live tuvo un alcance de 4685 reproducciones, 117 likes, 27 comentarios y 18 veces fue compartido.

PREGUNTAS DEL PÚBLICO

Los asistentes a la audiencia pública realizaron 6 preguntas, de las cuales 3 fueron gestionadas en el lugar del encuentro y las restantes serán resultas a través del software de PQRSFD de acuerdo a los tiempos establecidos de ley.

CONCLUSIONES

1. Se cumplió con el objetivo de la divulgación y participación ciudadana.
2. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la función Pública en cuanto a metodología y contenido.
3. Verificación de la información publicada y divulgada, enmarcada en un lenguaje claro, completo, incluyente y pertinente.
4. Lugar del evento, cumpliendo con criterios de ubicación estratégica y facilidad de acceso para la comunidad.

RECOMENDACIONES

1. Desde el área de comunicaciones, se recomienda seguir difundiendo la gestión Administrativa a través de los medios digitales e impresos, enmarcados en una campaña comunicacional contundente y pertinente.

2. Continuar con la estrategia de “Diálogos Ciudadanos” enmarcada en una rendición de cuentas permanente y cercana a la comunidad.

3. Desde la oficina de Control Interno recomienda al equipo de apoyo que lidera la estrategia de rendición de cuentas, que, de conformidad con los resultados de las encuestas de percepción y las recomendaciones realizadas, se generen acciones de mejora que fortalezcan los procesos posteriores de rendición de cuentas.

Definición

“La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente y continuo de entrega de información sobre el avance de la administración y del cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo, debe ser un espacio amplio de participación ciudadana y de retroalimentación de la administración municipal para el logro de la mejora continua.”

Alcance

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación, se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a: La justificación de las acciones, Presentación de diagnósticos e interpretaciones, Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.

Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

Ruta De La Rendición De Cuentas:

- Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas.
- Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad.
- Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
- Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.
- Capacidad operativa y disponibilidad de recurso.

Acciones Propuestas:

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Número de publicaciones realizadas	Una (1) publicación	Elaboración y publicación de los estados financieros y ejecución presupuestal en la página web.	Secretaría de Hacienda
	Número de publicaciones realizadas	Una (1) publicación	Elaboración y publicación de los informes de gestión por Secretarías en la página web.	Todas las Secretarías
	% de información publicada	100% de la información de los procesos de participación publicada	Publicar permanentemente la información de convocatoria y resultados de los procesos de participación ciudadana en la página web.	Oficina de Desarrollo Comunitario
	Número de publicaciones realizadas	Cuatro (4) Informes de avances de indicadores de producto, resultado y gestión	Publicar avances del plan de desarrollo 2024-2027 en diferentes medios y formatos para garantizar su visualización.	Secretaría de Planeación
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Número de campañas creadas	Crear una (1) campaña comunicacional de contenidos	Realizar una campaña con contenidos gráficos y audiovisuales para compartir a través de las redes sociales la información más relevante y de importancia para la ciudadanía, sobre la rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
	Número de eventos realizados	Un (1) evento	Realizar un evento anual de rendición de cuentas (presencial - virtual).	Oficina de Comunicaciones
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Número de plataformas creadas	Una (1) Plataforma	Creación y divulgación de un observatorio de proyectos de inversión y contratación de acceso ciudadano.	Secretaría de Planeación
	Número de jornadas de capacitación realizadas	Veinte (20) jornadas	Realizar jornadas de capacitación a la comunidad y/o de rendición de cuentas y/o participación ciudadana.	Oficina de Desarrollo Comunitario Secretaría de General
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Número de planes de mejoramiento realizados	Un (1) plan de mejoramiento	Realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora conforme a los resultados arrojados en el Plan de Desarrollo.	Secretaría de Planeación
	Número de seguimientos realizados a la implementación y avances de las actividades del PAAC	Tres (3) informes de seguimiento	Realizar seguimientos a la implementación y avances de las actividades del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Entidad.	Control Interno

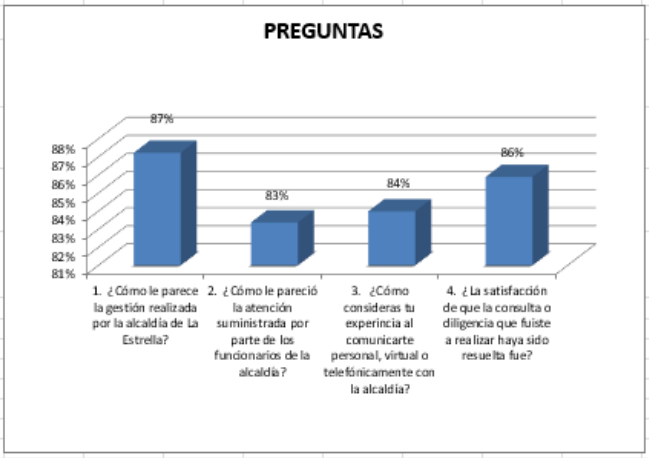
Calle 80 sur #58-78 Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría Henao
Código Postal: 055460 • Conmutador: (604) 605 07 07. • Línea gratuita 018000185007
Correo Electrónico: contactenos@laestrella.gov.co
Página web: www.laestrella.gov.co

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Diagnóstico

RESUMEN - GRÁFICOS

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE
1. ¿Cómo le parece la gestión realizada por la alcaldía de La Estrella?	3.5	87%
2. ¿Cómo le pareció la atención suministrada por parte de los funcionarios de la alcaldía?	3.3	83%
3. ¿Cómo consideras tu experincia al comunicarte personal, virtual o telefónicamente con la	3.4	84%
4. ¿La satisfacción de que la consulta o diligencia que fuiste a realizar haya sido resuelta fue?	3.4	86%
TOTAL	3.4	85%



USUARIOS	NÚMERO	PORCENTAJE
SATISFECHO	310	69%
INSATISFECHO	138	31%
TOTAL	448	100%

Definición

Permite Garantizar los trámites y servicios que genera desde la Administración a nuestros ciudadanos Siderenses, enfocados específicamente a los grupos de valor; pretende ajustar las realidades, necesidades y expectativas con un único de fin más importantes en el mejoramiento de la relación de la institucionalidad con la ciudadanía.

Alcance

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
    - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
    - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
    - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
    - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
    - Horarios y puntos de atención.
    - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.

Acciones Propuestas:

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Número de seguimientos realizados a la prestación de la atención en la Entidad	Un (1) informe	Realizar informe de seguimiento a la prestación de la atención en la Entidad.	Secretaría General
	Número de acciones implementadas para fortalecer los canales de atención / número de acciones programadas para fortalecer los canales de atención	Acciones implementadas	Definir e implementar acciones para la mejora del servicio de los canales de atención al ciudadano	Secretaría General y todas dependencias
	% de implementación de la oficina de atención al ciudadano	100% de implementación	Implementación de la oficina de atención al ciudadano de la Administración Municipal.	Secretaría General Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación
Talento Humano	% de avance de diseño e implementación del programa de cualificación	100% de ejecución	Diseño, implementación de un programa de cualificación planteada para el desarrollo y fortalecimiento de competencias laborales en servicio a la ciudadanía.	Secretaría de Servicios Administrativos

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
	Número de capacitaciones realizadas	Una (1) capacitación	Capacitar en la norma de atención al ciudadano a los funcionarios de la Administración Municipal.	Secretaría de Servicios Administrativos
	Número de campañas diseñadas e implementadas	Una (1) campaña	Diseñar e implementar una campaña interna para fortalecer competencias en: lenguaje claro, conocimiento trámites y servicios, apropiación de protocolos de servicio, ventanilla hacia adentro y hacia afuera en el marco de MIPG.	Secretaría de Servicios Administrativos
Normativo y procedimental	Número de informes presentados	Dos (2) informes	Presentar un informe semestral y otro anual de seguimiento a las PQRSFD.	Secretaría General
Relacionamiento con el ciudadano	Número de encuestas de satisfacción del servicio realizadas	Veinte 20) encuestas	Medición de la percepción del ciudadano respecto del servicio prestado en los principales servicios con los que cuenta la Entidad.	Secretaría General
	% de actualización de las fichas de caracterización	100% actualizadas	Actualización permanente de la caracterización a los grupos de interés.	Secretaría de Planeación

Calle 80 sur #58-78 Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría Henao
Código Postal: 055460 • Conmutador: (604) 605 07 07. • Línea gratuita 018000185007
Correo Electrónico: contactenos@laestrella.gov.co
Página web: www.laestrella.gov.co

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
	% de publicación en la página web	100% en el estado de publicación	Realizar la publicación de documento resumen con los principales resultados de la encuesta de satisfacción.	Secretaría de General

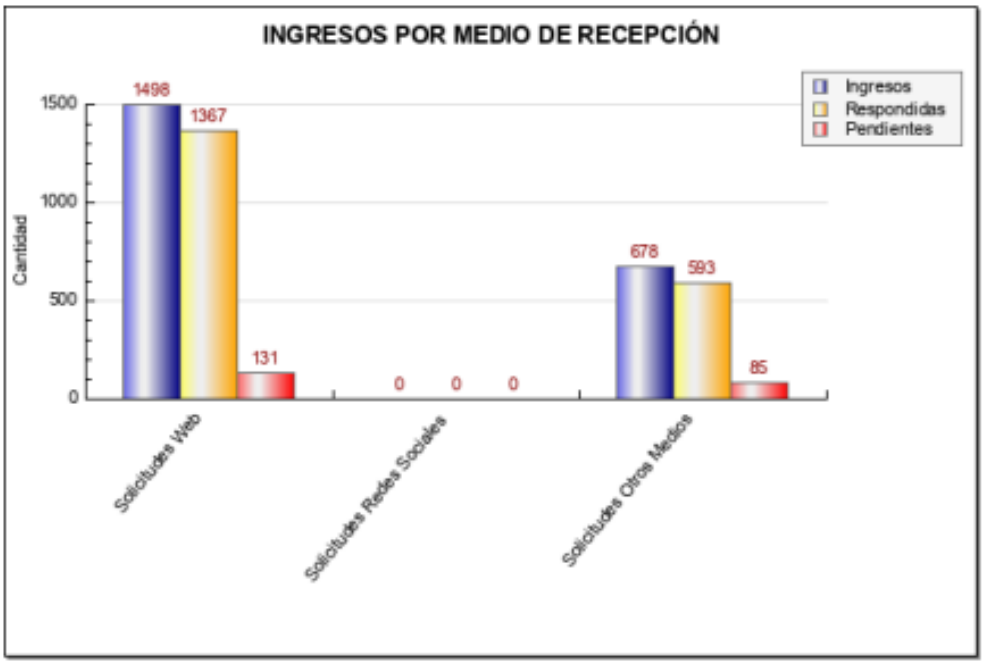
Calle 80 sur #58-78 Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría Henao
Código Postal: 055460 • Conmutador: (604) 605 07 07. • Línea gratuita 018000185007
Correo Electrónico: contactenos@laestrella.gov.co
Página web: www.laestrella.gov.co

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Diagnóstico

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	1498	0	678	**2176**	-
Respondidas	1367	0	593	**1960**	**90.07 %**
Pendientes	131	0	85	**216**	**9.93 %**
Totales	**1498**	**0**	**678**	-	-
%	**68.84 %**	**0 %**	**31.16 %**	-	-



INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	2	**2**	0.09 %
Derecho de Petición (T)	0	0	0	**0**	0 %
Dialogo Ciudadanos	0	0	0	**0**	0 %
Exoneracion de Pico y Placa	705	0	112	**817**	37.55 %
Fallos	0	0	0	**0**	0 %
Felicitación	2	0	8	**10**	0.46 %
Maltrato Animal	2	0	3	**5**	0.23 %
Petición de Consulta	5	0	1	**6**	0.28 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	**0**	0 %
Petición de Documentación	2	0	18	**20**	0.92 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	**0**	0 %
Petición de Información	497	0	431	**928**	42.65 %
Petición de Información (T)	0	0	0	**0**	0 %
Queja	130	0	30	**160**	7.35 %
Reclamo	97	0	1	**98**	4.5 %
Remisión	57	0	14	**71**	3.26 %
Rendición de cuentas	0	0	5	**5**	0.23 %
Requerimiento Autoridades Administrativas(10)	0	0	34	**34**	1.56 %
Requerimiento Autoridades Administrativas(15)	1	0	5	**6**	0.28 %
Requerimiento Autoridades Administrativas(5)	0	0	11	**11**	0.51 %
Sugerencia y/o Elogio	0	0	3	**3**	0.14 %
Tutela 2 dias	0	0	0	**0**	0 %
Totales	**1498**	**0**	**678**	**2176**	-

Objetivo:

Su objetivo principal es garantizar el derecho fundamental al acceso a la información; según la ley 1712 de 2014. Esto debe disponer de manera clara y abierta el ingreso de la información pública de forma permanente o cuando así lo requiera, esto definido como un mecanismo o política de transparencia de cara al ciudadano

Acciones Propuestas

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Lineamientos de Transparencia Activa	Número de revisiones y/o actualizaciones realizados	Dos (2) revisiones y/o actualizaciones	Realizar revisiones y/o actualizaciones semestrales del esquema de publicación de la Entidad, en el marco de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.	Secretaría General
	% de publicación en la página web	80%	Publicar la información definida en la normatividad legal vigente ley 1712 de 2014.	Secretaría General
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Número de campañas cumunicacional	Realizar una campaña comunicacional que incluya subtítulos y/o lenguaje de señas	Diseñar y realizar piezas comunicativas con subtítulos y/o lenguaje de señas para divulgar trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención.	Secretaría General
Monitoreo del Acceso a la Información pública	Número de auditorías realizadas	Una (1) auditoría realizada	Realizar auditoría de seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014.	Control interno

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Diagnóstico:

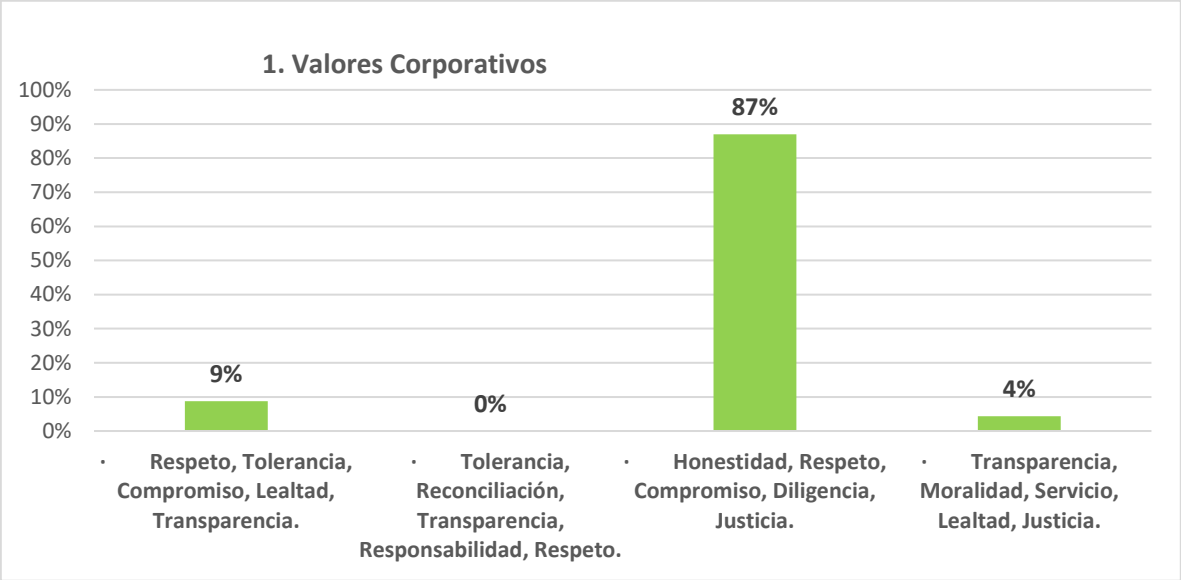
La Secretaría de Control Interno de Gestión atendiendo las recomendaciones emitidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, realizó la encuesta para conocer el grado de conocimiento que tienen los servidores públicos del Municipio de La Estrella, sobre el Código de Integridad.

A continuación, se relacionan las preguntas, resultados obtenidos, gráficas y análisis de información de las encuestas:

1. De las siguientes opciones, escoja los valores corporativos que fueron adoptados por el Municipio de La Estrella en su Código de Integridad.

- Respeto, Tolerancia, Compromiso, Lealtad, Transparencia.
- Tolerancia, Reconciliación, Transparencia, Responsabilidad, Respeto.
- Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia.
- Transparencia, Moralidad, Servicio, Lealtad, Justicia.

Resultado/

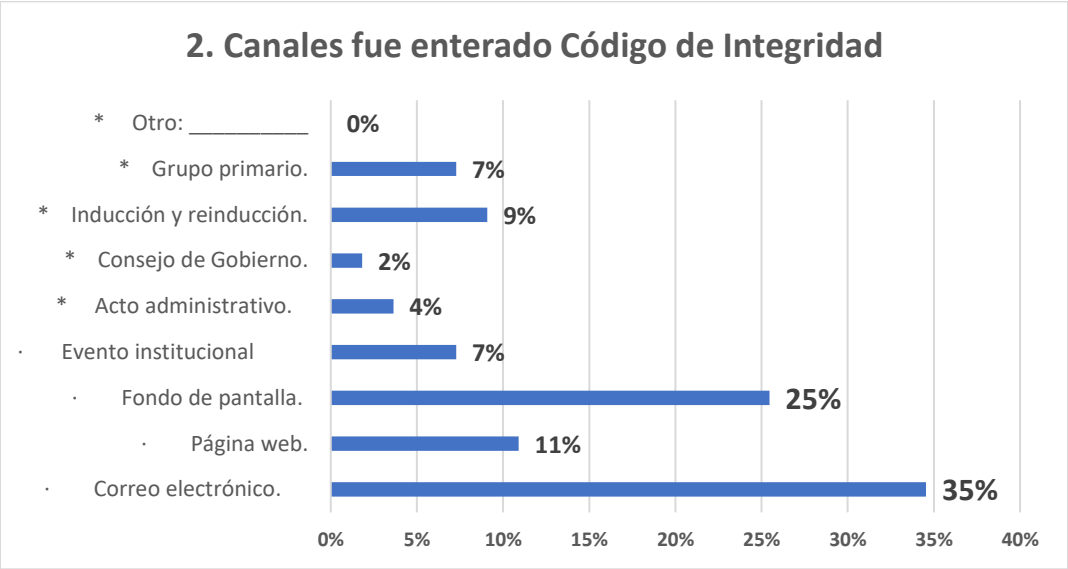


- El 87% de los servidores entrevistados reconoce los valores corporativos que fueron adoptados por el Municipio de La Estrella en su Código de Integridad. Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia. Lo anterior permite inferir que, los servidores de la entidad han apropiado los valores del Código de Integridad.

1. Señale los canales por los cuales se ha enterado de que existe el Código de Integridad

- Correo electrónico. * Consejo de Gobierno.
- Página web. * Inducción y reinducción.
- Fondo de pantalla. * Grupo primario.
- Evento institucional * Acto administrativo. * Otro: _____

Resultado/

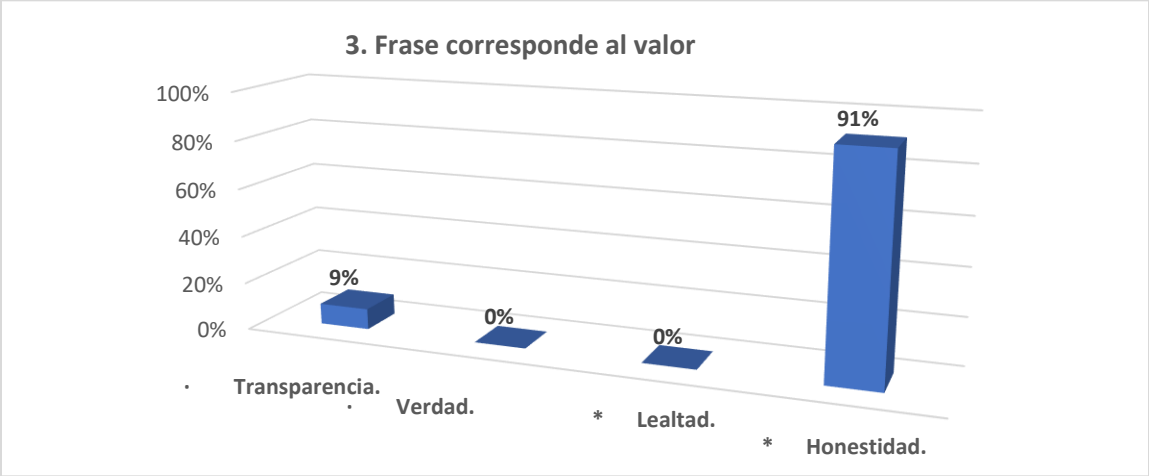


- Las estrategias de comunicación, así como los canales definidos que empleó la entidad para promover el Código de Integridad son idóneos y efectivos. Privilegiando con un **35%** el correo electrónico seguido por un 25% correspondiente al fondo de pantalla y otro 11% con página web. En este sentido se recomienda no descuidar la continuidad en la comunicación a través de los diferentes canales definidos y mecanismos de retroalimentación con los servidores públicos, tales como: grupos de intercambio, encuestas, correo electrónico, entre otras, que corroboren la confidencialidad de los servidores y ayuden a mejorar las ideas de implementación y gestión.

2. La frase: “Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general”, corresponde a qué valor:

- Transparencia. * Lealtad.
- Verdad. * Honestidad.

Resultado/

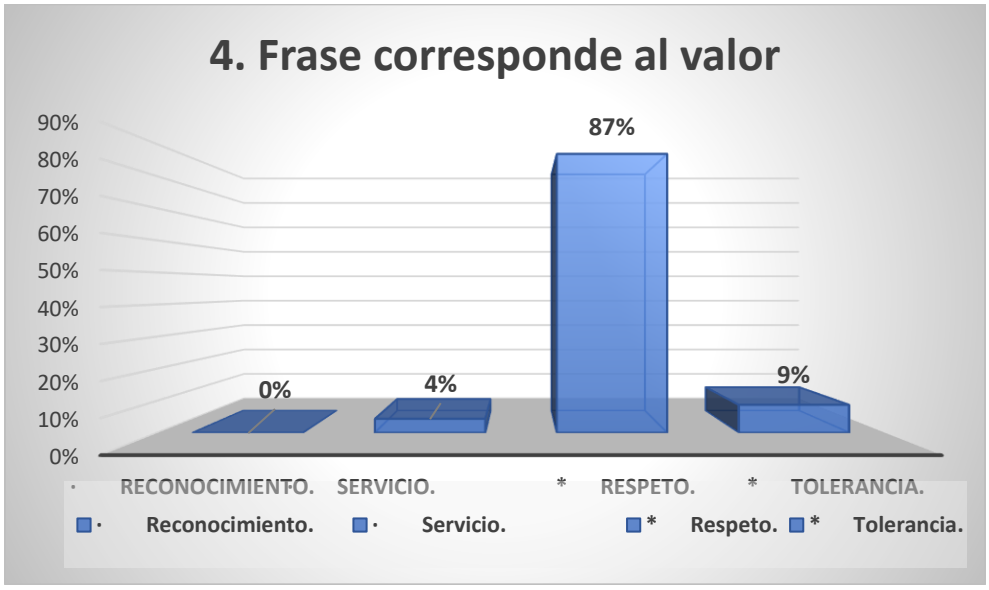


- En términos generales, la mayor parte de los servidores encuestados evidencian capacidad de asociación de conductas y/o situaciones cotidianas con la aplicación de los valores adoptados a través del Código de integridad de la entidad, como puede verse en la gráfica. Se observa que el 91% de los encuestados eligió la respuesta adecuada a la pregunta que corresponde al valor de Honestidad.

3. La frase: “Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición”, corresponde al valor:

    - Reconocimiento. * Respeto.
    - Servicio. * Tolerancia.

Resultado/

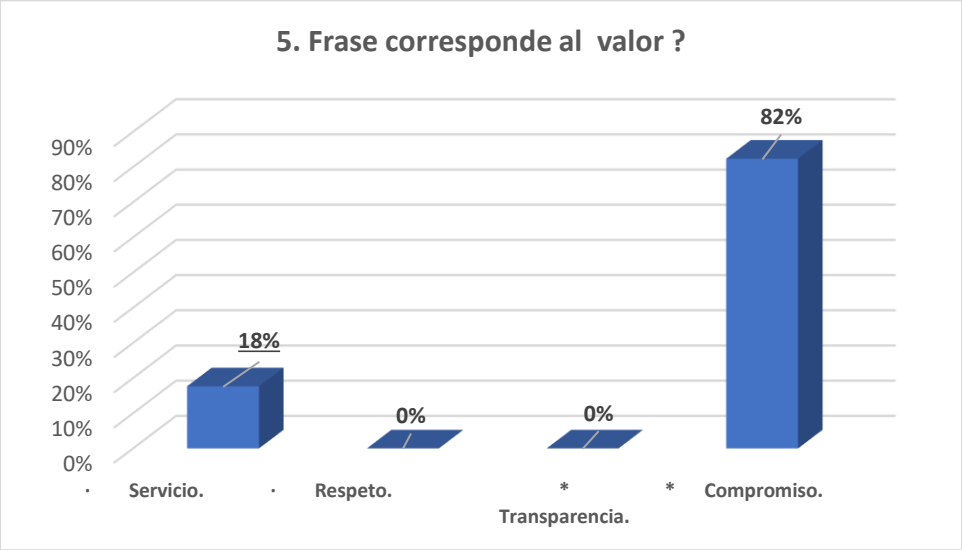


- En términos generales los servidores encuestados evidencian capacidad de asociación de conductas y/o situaciones cotidianas con la aplicación de los valores adoptados a través del Código de integridad de la entidad, como puede verse en la gráfica. Se observa que el 87 % de los encuestados eligió la respuesta adecuada a la pregunta que corresponde al valor de respeto.

4. La frase: “Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar” corresponde al valor:

- Servicio.
- Respeto.
- Transparencia.
- Compromiso.

Resultado/

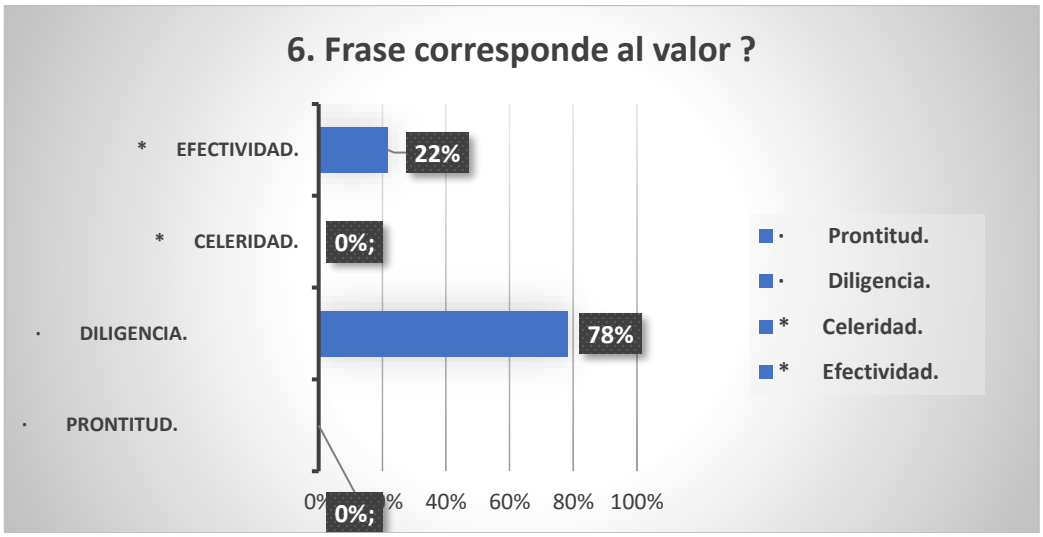


- En términos generales los servidores encuestados evidencian capacidad de asociación de conductas y/o situaciones cotidianas con la aplicación de los valores adoptados a través del Código de integridad de la entidad, como puede verse en la gráfica. Se observa que el 82% de los encuestados eligió la respuesta adecuada a la pregunta que corresponde al valor de compromiso.

5. La frase: “Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado” corresponde al valor:

- Prontitud. * Celeridad.
- Diligencia. * Efectividad.

Resultado/

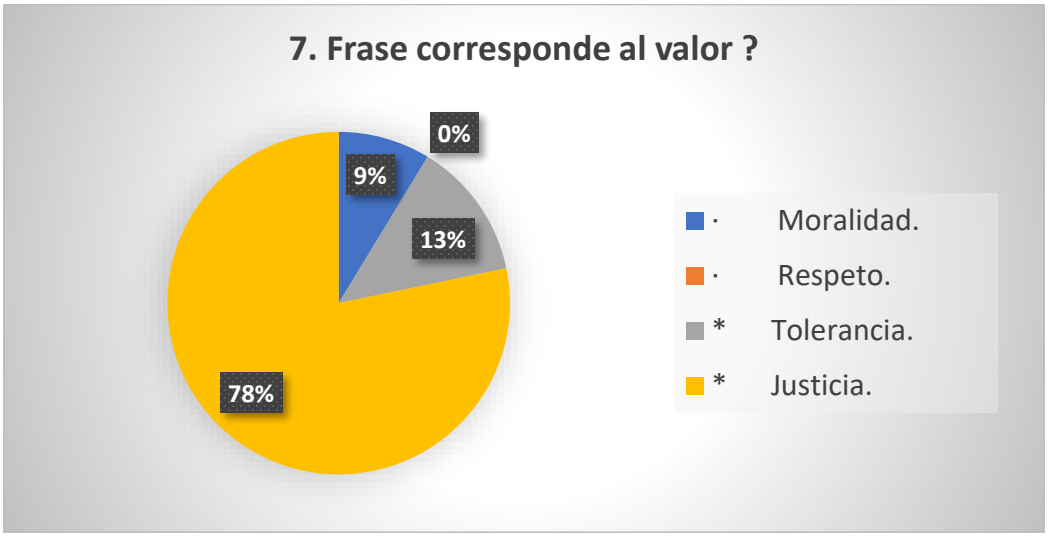


- En términos generales los servidores encuestados evidencian capacidad de asociación de conductas y/o situaciones cotidianas con la aplicación de los valores adoptados a través del Código de integridad de la entidad, como puede verse en la gráfica. Se observa que el 78 % de los encuestados eligió la respuesta adecuada a la pregunta que corresponde al valor de Diligencia y el 22% eligió la respuesta efectividad.

6. La frase: “Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación” corresponde al valor:

- Moralidad.
- Respeto.
- * Tolerancia.
- * Justicia.

Resultado/

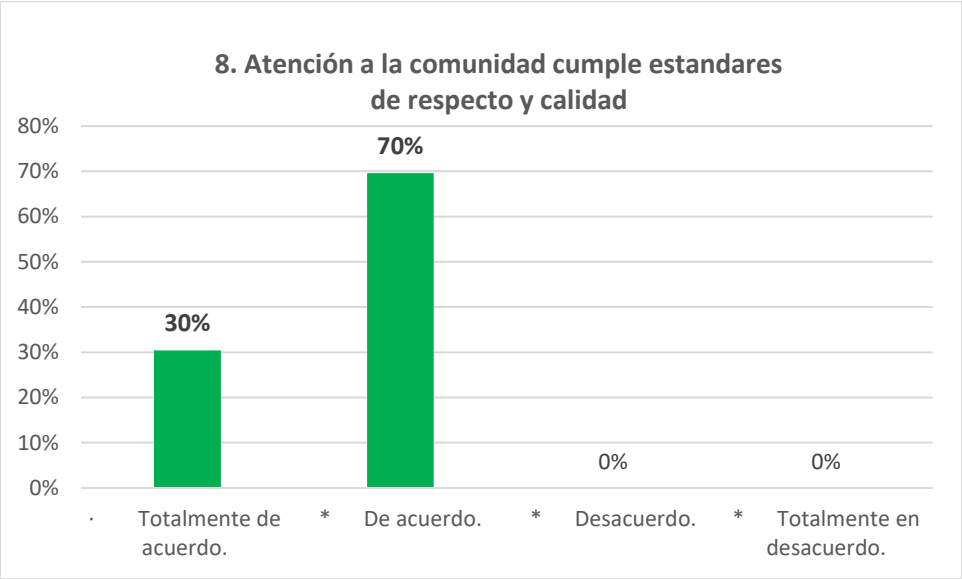


- En términos generales los servidores encuestados evidencian capacidad de asociación de conductas y/o situaciones cotidianas con la aplicación de los valores adoptados a través del Código de integridad de la entidad, como puede verse en la gráfica. Se observa que el 78% de los encuestados eligió la respuesta adecuada a la pregunta que corresponde al valor de Justicia.

7. ¿Considera que la atención que se brinda a la comunidad en la Alcaldía de La Estrella cumple con los estándares de respeto y calidad que los ciudadanos esperan de un servidor público?

    - Totalmente de acuerdo. * De acuerdo.
    - Desacuerdo. * Totalmente en desacuerdo.

Resultado/

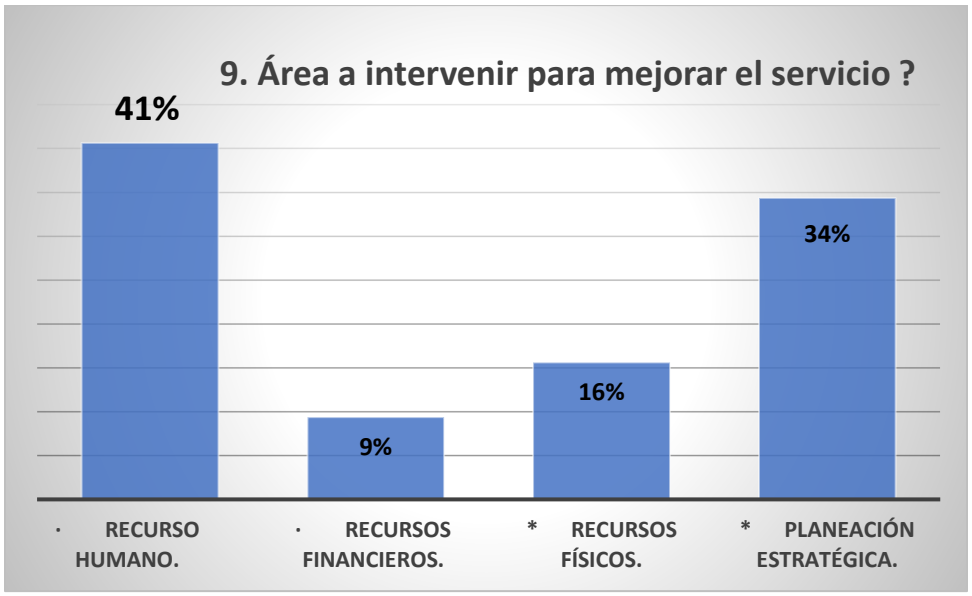


- El **100%** de los servidores encuestados está de acuerdo **(70%)** y totalmente de acuerdo **(30%)** en que la atención que se brinda a la comunidad en la Alcaldía de La Estrella, cumple con los estándares de respeto y calidad que los ciudadanos esperan de un servidor público.

8. Si tuviera la oportunidad de hacer un cambio dentro de la Administración para mejorar la prestación del servicio, ¿qué área intervendría?

- Recurso humano. * Recursos físicos.
- Recursos financieros. * Planeación Estratégica.

Resultado/

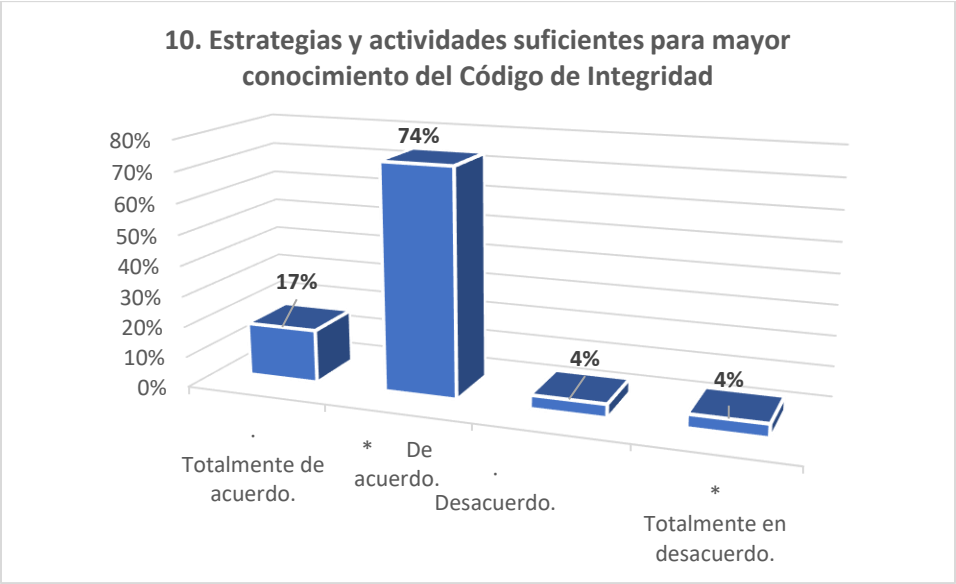


- El **41%** de los servidores encuestados considera que, si tuviera la oportunidad de hacer un cambio dentro de la administración para mejorar la prestación del servicio, fortalecería el recurso humano

9. Considera que las estrategias y actividades que se han realizado han sido las suficientes para tener mayor conocimiento del Código de Integridad

    - Totalmente de acuerdo. * De acuerdo.
    - Desacuerdo. * Totalmente en desacuerdo.

Resultado/



- En el mismo sentido, el **91%** de los servidores encuestados está totalmente de acuerdo (17%) y de acuerdo (74%) con que las estrategias y actividades que se han realizado han sido las suficientes para tener mayor conocimiento del Código de Integridad.

OBSERVACIONES RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA GESTIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

- Se continua a nivel general observándose que los servidores de la entidad se han apropiado de los valores establecidos en el Código de integridad.

- Las diferentes estrategias de comunicación han sido efectivas, se deben fortalecer algunos canales para dar a conocer a los servidores públicos información en general.

- Las estrategias y actividades que se han realizado han sido las suficientes para tener mayor conocimiento del Código de Integridad por los servidores de la entidad y por ende se viene mejorando la percepción de los valores establecidos por la administración.

- En términos generales los servidores encuestados evidencian capacidad de asociación de conductas y/o situaciones cotidianas con la aplicación de los valores adoptados a través del Código de Integridad de la Entidad.

- Grado de percepción de los servidores sobre los valores de la entidad; se identifica en un avance del **87%**

- El resultado de la encuesta en general es muy positivo, ya que se observa que el trabajo realizado frente a las estrategias y actividades desarrolladas en general, han mejorado considerablemente la percepción de los valores por parte de los servidores de la entidad.

- Finalmente, se recomienda documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Integridad, con el propósito de que permitan alimentar la próxima intervención del Código, así como los ejercicios futuros de seguimiento a la gestión del Código de Integridad en la administración municipal de La Estrella.

Definición.

Son las iniciativas que permitan fortalecer su objetivo de lucha contra la corrupción. Son estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración.

Acciones Propuestas

Componente 6: Iniciativas Adicionales				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Código de Integridad	Número de actualizaciones realizadas	Una (1) actualización	Actualizar y divulgar el código de integridad.	Secretaría de Servicios Administrativos
	Número de campañas realizadas	Una (1) campaña	Diseñar y ejecutar campaña para promover los valores del servicio público en los funcionarios y contratistas de la Entidad.	Secretaría de Servicios Administrativos
	Número de campañas de divulgación realizadas	Una (1) campaña	Fortalecimiento de la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante una campaña de divulgación (vídeos, piezas comunicativas y otros).	Secretaría de Servicios Administrativos
	Número de encuestas realizadas	Una (1) encuesta	Medición de la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante la realización de preguntas tipo encuesta.	Secretaría de Servicios Administrativos
	Número de campañas realizadas	Una (1) campaña	Diseñar y ejecutar campaña dirigida a los funcionarios y contratistas de la Entidad para la prevención de la corrupción.	Control Interno
Iniciativas adicionales	Plataforma interactiva	Una (1) plataforma interactiva	Plataforma interactiva para socializar el Plan anticorrupción a los ciudadanos y funcionarios	Secretaría de Planeación

Componente 6: Iniciativas Adicionales				
Subcomponente	**Indicador**	**Meta o producto**	**Actividades**	**Responsable**
Iniciativas adicionales	Campañas de socialización y divulgación interadministrativas.	Tres (3) campañas	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación y socialización del Plan Anticorrupción a nivel Interadministrativo, que puedan desarrollarse de manera periódica (cuatrimestralmente).	Secretaria de Planeación

Calle 80 sur #58-78 Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría Henao
Código Postal: 055460 • Conmutador: (604) 605 07 07. • Línea gratuita 018000185007
Correo Electrónico: contactenos@laestrella.gov.co
Página web: www.laestrella.gov.co

Seguimiento y Evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 30 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate y poder garantizar el cumplimiento de la actividad retrasado para que se realice su respectivo plan de mejoramiento en el menor tiempo posible.

La Secretaría de Planeación, como medida adicional, dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración y seguimiento. Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas y a la ciudadanía en cada una de las fechas de cierre de cada seguimiento para su socialización y difusión a sus grupos de valor y comunidad en general.