

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EI-R-005
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-01-18
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 3 de 5</b>

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
 CIUDADANO VIGENCIA 2018**  
**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P.**  
**OFICIAL.**

**Objeto:** Realizar seguimiento a la elaboración publicación y avance al primer cuatrimestre del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, con corte a 30 de abril de 2018

**Alcance:** Visualización en el Link, Institucional Nuestra Gestión Otros Planes y revisión documental de las actividades.

El "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2018", lo elaboraron a partir de los lineamientos determinados; en la Ley 1474 de 2011, los decretos: 2641 de 2012, 1081 de 2015, 124 de 2016, la guía para la gestión del riesgo de corrupción versión - 2015, los anteriores Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y con la participación de los líderes de los Procesos de la entidad.

El Decreto 124 de enero 26 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" establece en el **Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento.** La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción": **La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción** estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. Y el **Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a **cargo de las oficinas de control interno**, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Dicha estrategia determina seis (6) componentes, al saber: Gestión del Riesgo - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Tramites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para



**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** EI-R-005

**FECHA VIGENCIA:**  
2018-01-18

**VERSIÓN:** 03

**Página 4 de 5**

Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.

La empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. Oficial, a través de la Resolución N°00115 de 31 de enero de 2018, "Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL E.P.S OFICIAL, para el año 2018, el Líder Proceso Planeación Estratégica (E), con el oficio 200-086 de 31 de enero de 2018 Solicito la publicación al Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas, la fue publicada en el Link: <http://www.ibal.gov.co/INSTITUCIONAL/NuestraGestión/OtrosPlanes/PlanAnticorrupción2018.pdf> y [http://www.ibal.gov.co/INSTITUCIONAL/NuestraGestión/OtrosPlanes/MapadeRiesgos2018.p](http://www.ibal.gov.co/INSTITUCIONAL/NuestraGestión/OtrosPlanes/MapadeRiesgos2018.pdf)  
df

Adjunto al informe se observa la matriz, que contiene la compilación de las acciones/actividades que presentan avance en el seguimiento al primer cuatrimestre de 2018, información suministrada por los Líderes de los Procesos responsables de ejecutarla las seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, durante la vigencia de 2018:

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	09/052018				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones	
<b>Seguimiento 01 OCI</b>					
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
1. Política de Administración del riesgo	Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	Se evidencio la Política de Administración del Riesgo, en la Pagina Web del IBAL.	100%	Actividad programada para el primer trimestre de 2018	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar la metodología que se debe tener en cuenta para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción a los líderes de los procesos de la empresa.	Se evidencio el oficio 200-1205 de 27 de diciembre de 2017, solicitaron informacion a los procesos, para el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano para la vigencia de 2018. Realizaron la mesas de trabajo relacionado con el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupcion los días 25 y 26 de enero de 2018, conforme al registro verificado de Asistencia a Reunion Interno.	100%	Actividad programada para el mes de enero de 2018	
	2.2 Llevar a cabo mesa de trabajo con cada líder de proceso, en el cual se revisara los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	A través de Resolución nro. 115 de enero 31 de 2018, el IBAL, adoptó el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano para el año 2018.			
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Con la verificación de los registros y con la elaboración de este informe se da cumplimiento	33%	Se cumple con la fecha programada para el 30 de abril de 2018.	
	2.4 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos versión 2.				
3.1 Socializar con los Líderes de Procesos para su conocimiento y que se formulen sus propuestas relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción.		Realizaron la mesas de trabajo relacionado c el Mapa de Riesgos de Corrupcion los días 25 y 26 de enero de 2018	100%		
	3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.	En el link - Institucional, Nuestra Gestion , Otros Planes, se encuentra publicado el Mapa de Riesgos de Corrupcion	100%	Actividad programada para el mes de enero de 2018	

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2018			
Fecha de publicación	09/052018			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
3.Consulta y Divulgación	3.3 Brindar a la Comunidad Información a través del programa "IBAL SOCIAL" y rendiciones de cuentas.	Con las circulares de 8/02/2018, convocan al Programa Ibal Social, al Director Operativo, Líderes Gestor Acueducto y Alcantarillado, Gestión Tecnológica, Gestión Control Perdidas, Gestión Recursos Físicos, Facturación y Recaudo, Gestión de Atención al Cliente y PQR, Gestión Cartera, Comunicación y Relaciones Públicas. Se evidencio el registro Formato de Asistencia de 09/02/2018, en la que consta que la comunidad del Barrio Libertador, recibió información, el registro de Servicios Programa Social y el registro fotografico .	33%	Para el primer cuatrimestre de 2018, cumplen con la ejecución de la actividad.
4. Monitoreo y Revisión	Los líderes de los procesos deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo.	A fecha de seguimiento los líderes de los procesos, no ha requerido cambios al Mapa de Riesgos de Corrupcion.	33%	La actividad esta programada a ejecutarse trimestralmente durante la vigencia de 2018
5. Seguimiento	Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente ( Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Se da cumplimiento el seguimiento, consistente en la verificación de la ejecución de las actividades.	33%	La actividad esta programada a ejecutarse trimestralmente durante la vigencia de 2018
<b>Componente II: Racionalización de Tramites</b>				
	Reducción de tiempo de duración del trámite.	No se evidencio avances a fecha del seguimiento	0%	No presenta avance al primer cuatrimestre de 2018
	Reducción de pasos en la realización de los trámites.			
	Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.			
	Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.			
	Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.			
	Formularios diligenciados en línea	En la pagina Web de la empresa se visualiza el Menu: Tramites y Servicios; en el cual los usuarios realizan quejas o reclamos, internamente en la ventanilla unica le asignan un radicado y lo direccionan al proceso que corresponda en el software Camaleion, se verifico el correspondiente a nro. 5504 de 08/03/18.		

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2018			
Fecha de publicación	09/052018			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
	Envío de documentos Electrónicos	Los usuarios acceden en el Link, Descague su Factura, visualizan : acuerdos de pago, pagos efectuados, PQR, entre otros. Se verificó el correspondiente a la matrícula 141643.	33%	Se evidencio avance en la ejecución de la actividad al primer cuatrimestre de 2018
	Mecanismos de seguimiento al estado del trámite	Los usuarios ingresan a la pagina Web de la empresa, Menu: Trámites y Servicios, consulta el tramite; se verifico el procedimiento con la matrícula 5504, el cual se encuentra en estado finalizado.		
	Trámite total en línea	Se evidencia cuando el usuario descarga la factura y aplica el instructivo que permite cancelarla mediante el boton PSE y elige el banco que desee.		
<b>Componente III. Rendición de Cuentas</b>				
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Retroalimentar a los funcionarios del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestión de la Empresa. La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.	La empresa determino e implementa la Estrategia Rendición de Cuentas	33%	La actividad esta programada a ejecutarse al primer semestre de 2018
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL SOCIAL", se brindara a la comunidad la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindara explicaciones y sustentación por medio del dialogo.	En cumplimiento con el Programa de las tres I, el 23/02/2018, dieron según el registro denominado Información para Lideres Comunitarios en los Barrios Pedregal, Rincon del Pedregal, San Francisco y Brisas del Pedregal, previa convotario a los lideres del IBAL, mediante circular de 21/02/2018 y de Reunion Externa de 23/02/2018	33%	La actividad esta programada a ejecutarse durante la vigencia de 2018
	2.2. Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las actividades diseñadas por el IBAL para la implementación de "IBAL SOCIAL" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	La empresa presenta a la ciudadanía, usuarios y a los funcionarios, con la Pagina Web-Link -Responsabilidad Social.	33%	La actividad esta programada a ejecutarse durante la vigencia de 2018
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Mediante la Circular nro. 01 de 04/01/2018. con asunto: Capacitacion, entre otros temas el de Rendicion de Cuentas, la que fue realizada el 09/01/2018	33%	La actividad esta programada a ejecutarse durante la vigencia de 2018

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2018			
Fecha de publicación	09/052018			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
4, Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Programar y realizar auditorias sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendicion de Cuentas. Dar a conocer el resultado de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas	Se realizaran las auditorias para las fecha detemindas en la Resolucion 115 de 31 de enero de 2018, en la que adopto la empresa el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano.	100%	Las actividades se encuentran programadas para el mes de junio y diciembre de 2018
<b>Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	1.1 Gestión Tecnológica: En el plan de acción para la vigencia de 2018, determinan la actividad "Servicio de alojamiento de la pagina web del IBAL y mantenimiento de la misma" la cual esta en ejecucion con el contrato nro. 49 de 2017 con fecha de terminacion 24/07/18. Grupo Gestión Comercial: Se evidencio los Planes de Acción: Recaudo y Facturación.-de acuerdo con el cronograma del mes de marzo de 2018, como estrategia de pago/recaudo, adelantaron las fechas de entrega y vencimiento de las facturas. Sección Cartera.- en ejecución del plan de acción, se evidenciaron guías-citacion cobro persuasivo y la relacion de las planillas al mes de abril de 2018, enviadas a correspondencia.	33%	Los avances a la ejecucion del Plan de Accion de los procesos, esta programada trimestralmente en la vigencia de 2018.
	1.2.Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la empresa	Se evidencio el Acta nro. 01 de 15/03/18, en la que describen que determinan un lugar para un nuevo Punto de Atencion según influencia ademas revisaron el cronograma en cuanto a las acciones a realizar para fortalece a los usuarios.	33%	La ejecucion esta programada trimestralmente durante la vigencia de 2018.
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Se evidencio la solicitud de 09/04/18, para la inclusion en el Plan Anual de Adquisiciones de la actual vigencia, contrar Interventoria para el Contrato 078 de 2014.	33%	La ejecucion esta programada a ejecutar en el primer semestre de 2018.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Vigencia:	2018
Fecha de publicación	09/052018
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
	1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Se evidencio el registro, Acta de Reunion Codigo: GH-R-033 y el de Asistencia a Reunion interna Se evidencio el registro, Acta de Reunion Codigo: GH-R-033, y el de Asistencia a Reunion Interna, en la que consta la realizacion de los Comité de Gerencia: No. 001 de enero 9 de 2018 No. 002 de enero 22 de 2018 No. 003 de febrero 12 de 2018 No. 004 de febrero 26 de 2018 No. 005 de marzo 12 de 2018 No. 006 de marzo 20 de 2018 No. 007 de abril 3 de 2018 No. 008 de abril 9 de 2018 No. 009 de abril 16 de 2018	33%	La ejecucion esta programada trimestralmente durante la vigencia de 2018.
	2.1 Implementar un sistema que permita homogeneidad de la información que se entrega al cliente por los diferentes canales de atención al usuario.	Esta actividad, se encuentra programada a ejecutarse en los meses de junio y diciembre de 2018	0%	Esta programada para los meses de junio y diciembre de 2018
	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.	Con el oficio 620-07 de 17/01/2028, detallan a la Jefe de Comunicaciones, las características del video:Formato: AVI, Ancho:6.40, Alto: 480 y Velocidad: 1200 Kbps. El cual sera proyectado en la calle 39.	10%	La actividad esta programada a ejecutarse en los meses de junio y diciembre de 2018.
	2.3 Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	La empresa determino e implemento un instructivo para que los usuarios realicen las peticiones de forma verbal o escrita.	33%	La actividad se encuentra programada a ejecutarse en el mes de mayo de 2018
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	El Grupo Tecnológico:determino e implemento el instructivo- Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, fecha vigencia:2017-09-17, version: 07 Grupo Comercial:De conformidad con el Acta de Asistencia Capacitacion, el 22/02/2018, socializaron a los trabajadores en la calles 15 y 39 el Manual de Cordialidad y Atencion de PQR Gestion Humana:El Cronograma de Capacitacion para la presente vigencia determina capacitaciones para los trabajadores y funcionarios de Atencion al Cliente.	30%	La actividad se encuentra programada a ejecutarse en el mes de junio de 2018

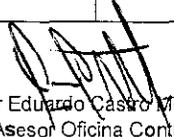
Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Vigencia:	2018
Fecha de publicación	09/052018
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
	2.5 Continuar con los indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Se evidencio la ficha tecnica del indicador del Proceso Comercial - Calidad Atencion al Ciudadano, elaborado para los meses de enero, febrero y marzo de 2018	33%	Trimestralmente esta programada la actividad.
	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	De conformidad con el Acta de Asistencia Capacitación, el 22/02/2018, socializaron a los trabajadores en la calles 15 y 39 el Manual de Cordialidad y Atención de PQR	33%	La actividad se encuentra programada a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
	2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Con el seguimiento a la realización de actividades conforme a las fechas programadas se cumple	33%	Trimestralmente esta programada la actividad.
	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Se evidencio el cronograma de capacitaciones para la vigencia de 2018.	33%	La actividad se encuentra programada a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
3. Talento Humano	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.	Mediante el oficio 552-03314 de 16/02/18, PQR, solicito a Recurso Humano, capacitaciones como talleres, conferencia, diplomados entre otros.	33%	La actividad se encuentra programada a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	En el Plan Institucional de capacitación, se encuentra articulado la Política de Procedimiento de selección de personal, ingreso y promoción, reubicación y regulación de la situación Administrativa y/o laboral.		
	3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Gestión Humana:El Cronograma de Capacitación para la presente vigencia determina capacitaciones para los trabajadores y funcionarios de Atención al Cliente.	33%	La actividad se encuentra programada para la vigencia de 2018
	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	La empresa determino e implemento, el Manual de PQR.	33%	La actividad se encuentra programada para la vigencia de 2018

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Vigencia:	2018
Fecha de publicación	09/052018
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
4. Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Se evidenció el informe del primer trimestre de 2018, relacionado con las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, según tipología tanto los escritos como los verbales.	33%	Trimestralmente esta programada la actividad.
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Se evidenciaron las actas del Comité del Sistema Integral de Gestión: N°.001 de 18/01/2018 N°.002 de 15/02/2018 N°.003 de 08/03/2018 N°.004 de 05/04/2018	33%	La actividad se encuentra programada para la vigencia de 2018
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	A través del oficio 552-03314 de 16/02/18, PQR, solicito a Recurso Humano, capacitaciones como talleres, conferencia, diplomados entre otros. Gestión Humana: El Cronograma de Capacitación para la presente vigencia determina capacitaciones para los trabajadores y funcionarios de Atención al Cliente.	33%	La actividad se encuentra programada para el primer semestre de 2018.
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Se evidenció el registro de la "Política de Protección de Datos de 2016.	100%	Se cumple en el primer cuatrimestre de 2018
	4.6 Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	En la Ventanilla Única, los usuarios realizan los trámites tanto verbales como escritos, se evidenció los correspondientes al 03/04/2018.	33%	La actividad se encuentra programada para la vigencia de 2018
	5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	A fecha de seguimiento no evidenciaron soporte como avance al primer cuatrimestre de 2018.	0%	La actividad se encuentra programada para la vigencia de 2018
	5.2 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	A fecha de seguimiento no evidenciaron soporte como avance al primer cuatrimestre de 2018.	0%	La actividad esta programa a ejecutarse en los meses de junio y diciembre de 2018
5. Relacionamiento con el ciudadano				

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2018			
Fecha de publicación	09/052018			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
<b>Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>				
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Se encuentra actualizada la Pagina Web de la empresa.	100%	Cumplen en el primer cuatrimestre de 2018
	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	La información esta publicada, conforme a las exigencias del Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia	100%	Cumplen en el primer cuatrimestre de 2018
	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	La funcionaria de la Secretaria General, que tiene usuario actualiza en el Secop , menu de la contratacion - compra eficiente.	33%	Esta programada para ejecutarse durante la vigencia de 2018
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	La pagina Web del Ibal Cumple con los lineamientos de Gobierno en Linea	100%	Cumplen en el primer cuatrimestre de 2018
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.	La Resolución nro. 015 de 2011, determina los costos para reproducir información, a la que le aplican el 1.5% anualmente del salario mínimo legal.	100%	Cumplen en el primer cuatrimestre de 2018
	3.1 Generar las políticas de operación para la implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	En el Plan Institucional de Archivo-PINAR de 2017-2019, se encuentra incluida la Política para operar el inventario de activos de información.	33%	Esta programada para la vigencia de 2018
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	En el Plan Institucional de Archivo-PINAR de 2017-2019, se encuentra incluida la Política para operar el inventario de activos de información.	33%	Esta programada para la vigencia de 2018

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2018			
Fecha de publicación	09/052018			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 01 OCI</b>				
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.	No se evidenció avances a fecha del seguimiento	0%	La actividad esta programa a ejecutarse en el mes de junio de 2018
	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	En la pagina Web del Ibal, se visualizan, imagenes, animaciones, audios, mapa de sitio entre otros.	33%	Esta programada para la vigencia de 2018
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.	Se evidenció el registro, Reporte de PQR, elaborado el 06/04/18, correspondiente al periodo septiembre/17 a marzo/18 que radicaron por la Ventanilla Unica, los ingresan a Camaleon y se encuentran sin respuesta	50%	La actividad esta programada para el primer semestre de 2018
<b>Componente VI: Iniciativas Adicionales</b>				
Iniciativas Adicionales	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Se evidenció el registro, Asistencia A Capacitación de 27/01/2018, en el que abordaron entre otros temas lo referente al Código de Ética, a funcionarios y contratistas de la empresa.	10%	La actividad, esta programada a realizarse el primero y segundo semestre de 2018.
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	A fecha de seguimiento, no presenta avances	0%	La actividad, esta programada a realizarse en el mes de agosto de 2018.
	1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Se evidenció el acta de apertura del buzón de sugerencias, el 23/01/2018, de la canchero 5 N° 39-30 B Macarena, en la que describen que encontraron ocho (8) escritos, entre sugerencias, quejas y reclamaciones acerca de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	33%	La actividad se encuentra programada para la vigencia de 2018.
Seguimiento de la Estratégica	 Oscar Eduardo Castro Morera Jefe Asesor Oficina Control Interno			

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P DFICIAL
Vigencia:	2018
Fecha de publicación	09/05/2018
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion

**Seguimiento 01 OCI**

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Planeacion :Planificar el SGC de la organización hacia el logro de la misión institucional, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente	Capacitaciones en el código de Ética. Socialización de Sanciones a las que están expuestas los servidores públicos.	Se evidenció el registro, Asistencia A Capacitación de 27/01/018.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
	EVALUACION INDEPENDIENTE Realizar asesoría, evaluación y seguimiento y control a la gestión institucional a través de verificaciones periódicas, prestando apoyo a la Dirección en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos institucionales y legales	Dar a conocer los informes de auditorías a los procesos auditados y los más relevante a la Alta Gerencia	Se dio cumplimiento durante el primer cuatrimestre de la actual vigencia en la entrega de los resultados de las auditorías, tanto a los líderes y a alta gerencia	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
	ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA SIG: Realizar ensayos físico químicos y microbiológicos cumpliendo con las normas NTC ISO/IEC 17025, el Estándar Métodos y los procedimientos establecidos para suministrar la información necesaria a los clientes que les permita determinar la calidad del agua tratada y/o suministrada por la empresa, verificando el cumplimiento de la resolución 2115 de 2007	Retroalimentación de la información de los procesos, mediante las reuniones de comités	Se evidenció el registro, Acta de Reunión Codigo: GH-R-033, y el de Asistencia a Reunion Interna, en la que consta la realización de los Comité de Gerencia: No. 001 de enero 9 de 2018 No. 002 de enero 22 de 2018 No. 003 de febrero 12 de 2018 No. 004 de febrero 26 de 2018 No. 005 de marzo 12 de 2018 No. 006 de marzo 20 de 2018 No. 007 de abril 3 de 2018 No. 008 de abril 9 de 2018 No. 009 de abril 16 de 2018	33%	A pesar que presenta avance la actividad al seguimiento del primer cuatrimestre de 2018, esta no corresponde al Proceso Aseguramiento Calidad de Agua, sino al del Sistema Integral de Gestión -SIG. Por lo anterior se recomienda, determinar los riesgos del proceso Aseguramiento Calidad de Agua, e informar al de Planeacion para que sean incluidos en el Mapa de Riesgo de Corrupcion. Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
		Socialización de las actualizaciones del SIG	Se evidenció el registro, Acta de Reunion, Comité Técnico del SIG y los de Asistencia a Reunion Interna de: Nro.001 de enero 18 de 2018 Nro.002 de febrero 15 de 2018 Nro.003 de marzo 8 de 2018 Nro.004 de marzo 15 de 2018 Nro.005 de abril 15 de 2018	33%	Es una actividad a ejecutarse durante toda la vigencia de 2018.
	PRODUCCION DE AGUA POTABLE: Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Ibagué	Supervisión y seguimiento a las visitas técnicas que se realizan por parte de la interventoría y Jefe del Proceso. Reinducción código de ética y sanciones disciplinarias.	Informaron en el seguimiento que el proceso para este primer cuatrimestre/18, no le han delegado contratos que requieran interventoría externa. En cuanto a la reinducción del Código de Ética, se evidenció el registro de Asistencia a Capacitación de enero 27 de 2018	33%	Es una actividad a ejecutarse durante toda la vigencia de 2018.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	09/05/2018				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion				
<b>Seguimiento 01 OCI</b>					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	SANEAMIENTO BÁSICO/ Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residuales del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas.	Seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas. Re inducción del código de ética y valores.	Se evidencio el registro como seguimiento al Reporte de Call Center de la empresa, de las solicitudes por daños en la red de alcantarillado durante el mes de abril de 2018. De conformidad con el registro Asistencia a Capacitación Código. GH-R--004, entre los temas desarrollados se encuentra el correspondiente al Código de Ética.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante toda la vigencia de 2018.
		Socializar mediante circulares y capacitar a los supervisores de la empresa, en lo que refiere a la correcta aplicación del manual de contratación, manual de inventoria, procedimientos y registros del proceso de Gestión Jurídica y Contractual	Se evidencio la Circular numeros 02, de enero 10 de 2018, en las cuales, dan directrices, a los Directores, Jefe de oficina, Profesionales Especializados III, II e Interventores y Supervisores; para los procesos contractuales	33%	Es una actividad a ejecutarse durante el primer y segundo semestre de 2018
	GESTION JURÍDICA/ Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionarias y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte.	Realizar la revision juridica de los estudios de necesidad, verificar analisis de precios de mercado y demas documentos soporte; así mismo asesorar a todas las dependencias de la empresa, en lo pertinente a consultas de contenido contractual.	Se evidencio la Circular nro. 003 de enero 10 de 2018, dieron directrices sobre los Estudios de Necesidad, a todas las dependencias del IBAL.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante el primer y segundo semestre de 2018
		Revisar por parte del Comité Técnico de Conciliación la posibilidad de modificar las politicas de defensa judicial, esto con el fin de minimizar este riesgo.	Mediante la Circular nro. 110-023 de abril 23 de 2018, en la que solicitan a los abogados externos, un informe de los fallo judiciales, con el proposito de modificar las politicas de defensa judicial.	16%	Es una actividad a ejecutarse durante el primer y segundo semestre de 2018
	GESTIÓN COMERCIAL/ Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se beneficien de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del cliente.	Seguimiento periódico y verificación de los informes de interventoría para dar cumplimiento del contrato de la Gestión Comercial.	Se evidencio el registro de Acta de Reunion numeros 196 de 05/01/18, 199 de 07/02/18 y 202 de 28/02/18; en las que describen las actividades como seguimiento al contrato nro. 078 de 2014.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
		Revision permanente a las matriculas de usuarios suspendidos por morosidad, para verificar el estado actual.  Analizar los motivos incremento de cartera por ciclos.	Se evidencio el informe Plan Cortes Especiales a Comerciales, fue iniciado desde el 30/01/2018 y a abril 26/18 han realizado 357 visitas. Se evidencio el registro de Citacion Cobro Persuasivo de febrero, 1 y 15 de 2018, en la que citan a propietario, suscriptor, usuario, poseedor, en el que dan inicio al proceso y la relacion de los usuarios del mes de abril de 2018, a quienes les realizan el cobro persuasivo.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.

Entidad:	EMPRESA IBAGUEREA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL					
Vigencia:	2018					
Fecha de publicación	09/05/2018					
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion					
<b>Seguimiento 01 OCI</b>						
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION		Seguimiento aleatorio a usuarios que han presentado reclamacion para verificar visita realizada por operario en terreno.  Revisión aleatoria de actos administrativos para determinar que los descuentos autorizados se encuentran debidamente justificados legalmente y en las pruebas recaudadas	A fecha de seguimiento, no se evidenció avance de ejecución de la acción.	0%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.	
	GESTION AMBIENTAL/ Llevar a cabo las acciones ambientales para la protección, conservación, mejora de calidad de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto municipal y mitigación de impactos ambientales negativos, producto de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.		Seguimiento al cumplimiento de normatividad. Aplicación y cumplimiento de la Guía de manejo Socio Ambiental para obras.	Se evidenció el registro, Informes de Reconocimiento de Campo.- Informe Visita Seguimiento a Obras del 27/02/18. Monitorearon el PEGMA, al Contrato no. 17D de 2017 Objeto " Reposición red de alcantarillado de la carrera 5 entre calles 67 y 69 del Barrio las delicias Municipio de Ibagué..." y el registro fotográfico.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
			Seguimiento al cumplimiento de normatividad.	Se evidenció en proceso de revisión y actualización del Normograma, en cumplimiento a la circular 17 de abril 10 de 2018, de la Secretaria General de la empresa.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
	GESTION DDCUMENTAL Desarrollar las actividades administrativas y técnicas necesarias para la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación de archivo, producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, en el marco de la normatividad vigente		La información solo debe ser manipulada por el personal autorizado del grupo de Gestión Documental.	Se evidenciaron el registro Control de Prestamos de Documentos, código:GD-R-002, debidamente diligenciado desde el mes de enero hasta abril de 2018.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
	COMUNICACIONES Y RR PP : Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL, ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el MECI, asegurando un fácil acceso a la información y visibilización de los procesos		Actualización y socialización del manual de comunicaciones	A fecha de seguimiento, no se evidenció avance; aunque el periodo de ejecución de la acción, es primer semestre 2018.	0%	Es una actividad a ejecutarse al primer semestre de 2018.
	GESTION AMBIENTE FÍSICO: Brindar eficientemente el apoyo logístico a todos los procesos que conforman el		Aplicación del Manual de contratación.	Se evidenció aplicado el Manual de Contratación, en los registros como estudio de necesidad y la minuta del contrato nro. 060 de enero 26 de 2018, objeto " Contratar el arrendamiento de un equipo repetidor analogo digital, torre..." entre otros registros.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.

Entidad:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	09/05/2018				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion				
<b>Seguimiento 01 OCI</b>					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	sistema de gestión de calidad en la empresa de acueducto y alcantarillado IBAL.	Actualizar en forma permanente los inventarios a cargo la entidad.	Se evidencio el registro Inventario Devolutivos y el Registro de inventario Físico de: P.Q.R. de 30/01/2018, Facturación de 19/02/2018, Tesorería de 6 marzo de 2018 . Y el registro de Inventario de consumo de 02/04/2018.	33%	La actividad tiene periodo de ejecución para los meses de abril y octubre de 2018
	CONTROL DISCIPLINARIO: Adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos del IBAL por el incumplimiento de sus deberes e infringir las prohibiciones establecidas en el C.U.D. y normas concordantes	Socialización del código único disciplinario.	A fecha de seguimiento La acción no presenta avance	0%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
		Revisión de asignación y control de rubros presupuestales	Revisan la asignación y controlan los rubros presupuestales de acuerdo con el registro evidenciado de la Ejecución Presupuestal de Gastos del 30/04/18	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
		GESTION FINANCIERA/Realizar políticas y procesos de control que nos permita evitar los riesgos de corrupción en nuestra entidad y máxime en el manejo de los recursos públicos.	cambio periodico de claves; conciliaciones mensual	La empresa, para el manejo de cada cuenta bancaria tiene un token o dispositivo electrónico con las respectivas claves y contraclaves.	33%
	GESTION TECNOLÓGICA/ Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL SA ESP OFICIAL, mediante la asignación de recursos tecnológicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido	Implementación y seguimiento a la aplicación del modulo financiero del software integral	Se evidencio el boletín diario de tesorería de 01/03/18, el cual fue confrontado, a través de la consulta del registro ( CFR - Contabilización. Igualmente se verifico el de Ciclos de Facturación contra el CFA- de 26/03/18	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
		Establecer controles que impliquen el cambio de contraseña de manera periodica	Se evidencio que realizaron la acción, mediante difusión via spark, reiteran a los funcionarios que maneje software Solin que este permite el cambio de contraseñar cuando el usuario lo desee.	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2018.
 Cargo: Jefe Asesor Control Interno Nombre: Oscar Eduardo Castro Morera Firma:					