

| | | | | |
|--|--|---|----------|---|
| Entidad: | EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | | |
| Vigencia: | 2019 | | | |
| Fecha de publicación | 10/01/2020 | | | |
| Componente: | Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2019: 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. | | | |
| | | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| Seguimiento 03 OCI | | | | |
| Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | |
| 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 a fecha del seguimiento, que la Política de Administración de Riesgos de la empresa, se encuentra en proceso de aprobación. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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 la Circular No.200-007 de 07/12/2018, en la cual solicito la información relacionada con el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano a los líderes de los procesos. No observo en la carpeta la lista de asistencia para el desarrollo de la mesa de trabajo. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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. | Se evidencio la Resolución nro.073 de 30/12/2019, " Por medio de la cual se adopta el Plan de Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2019" | | |
| | 2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción. | | | |
| | 2.4 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos actualizada en el mes de Octubre de 2018 | Se verificaron los documentos que soportan la realizacion de las actividades a cargo de los líderes de los procesos . | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 3. Consulta y Divulgación | 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. | Mediante la Circular No.200-007 de 07/12/2018, requirieron a los líderes de los procesos la información para determinar e implementar el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la Empresa | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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 del IBAL, para la vigencia 2019 | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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. | Informaron en el seguimiento que los líderes de los procesos, no solicitaron cambios/ ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupcion de la presente vigencia | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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 verificaron los registros que soportan la realizacion de las actividades con los líderes de los procesos . | 100% | Se dio cumplimiento con la actividad programada |
| Componente II. Racionalización de Tramites | | | | |
| | Reduccion de tiempo de duracion del tramite Reduccion de pasos en la realizacion de los tramites Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los tramites Dar a conocer al usuario el prundo de atencion donde puede realizar los tramites Estandarizacion de tramites o formularios: Supone establecer tramites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Formularios diligenciados en linea Envío de documentos Electronicos Mecanismos de seguimiento al estado del tramite Tramite en linea | | 0% | No definieron los responsables para realizar la actividad; por lo tanto la incumplieron. |
| Componente III. Rendición de Cuentas | | | | |
| 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. | En la Estrategia Rendicion de Cuentas, la empresa determina los criterios de la informacion dirigida a la Comunidad. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.2 Realizar programas especiales "IBAL SOCIAL", que den cuenta del avance de un proyecto de impacto para las comunidades. | El Programa "IBAL SOCIAL, Lo realizaron realizaron en los meses enero, febrero y mayo/19, fue suspendido para los meses de marzo, abril y a partir del mes de junio al diciembre de 2019. | 66,67% | Fue ejecutada la actividad de manera parcial. |
| | 1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas | Se evidencio publicada el 23/12/19 en la pagina web de la empresa, y en redes sociales: WhatsApp, Facebook entre otros informacion relacionada con el Acueducto Complementario P14. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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. | El Programa "IBAL SOCIAL, Lo realizaron realizaron en los meses enero, febrero y mayo/19, fue suspendido para los meses de marzo, abril y a partir del mes de junio al diciembre de 2019. | 66,67% | Fue ejecutada la actividad de manera parcial. |
| | 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. | A traves de la Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas de la Empresa, realizada el 25/10/2019, se dio cumplimiento a los usuarios con el elemento dialogo | 100% | Se evidenciaron los registros , tales como los registros fotograficos y la socializacion en medios de redes sociales tales como en Facebook, WhatsApp |
| 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 rendicion de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento. | En el seguimiento no se evidencio registros de capacitacion con la promulgacion internamente de la cultura de la rendicion de cuentas | 0% | No dieron cumplimiento con la actividad |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 Programar y realizar auditorías 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 auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendicion de Cuentas. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas | Se realizo informe de auditoria a la Estrategia Rendicion de Cuentas y Gestion Politica de Participacion Ciudadana vigencia de 2019 | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano | | | | |

| | | | | |
|--|--|---|------|---|
| 1. Estructura administrativa y Dirección 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. | Se evidencio los registros de las actas de los comites de gerencia con los respectivos registros de asistencia a reunion interna numeros: 013 de 13/09/2019 de 16/09/2019 014 | 100% | Se dio cumplimiento |
| | 1.2 Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la empresa | Se evidencio el Plan de Accion de 2019, del trimestre comprendido de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019 | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. | Se evidencio el registro, N°. 002 de 27/12/2018, Por el cual prueba el Presupuesto de Ingresos y Gastos | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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 los registros de las actas de los comites de gerencia con los respectivos registros de asistencia a reunion interna numeros: 013 de 13/09/2019 de 16/09/2019 014 | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Procesos y procedimientos documentados | Se verifico el Procedimiento para realizar notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto Codigo:GC-P-AC-001 | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 2.2 Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano. | Esta publicada la informacion relacionada con la atencion al ciudadano en la pagina web en el Link. www.ibal.gov.co/index./php/tarifas-de-acueductoy -alcantarillado-subsidios | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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. | En la pagina web de la empresa, existe el Menu Atencion al Usuario Link Sistema Integrado de Gestion -Manual PQR, esta publicado el Contrato de Condiciones Uniformes. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. | En la pagina web de la empresa, existe el Menu Atencion al Usuario Link Sistema Integrado de Gestion - esta publicado los Manuales Calidad, Cordialidad y Atencion al Usuario y el Manual PQR. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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 de Indicadores los correspondientes a: Satisfacción al Cliente, PQR Comercial, Reclamacion Comercial, con la respectiva medicion a diciembre de 2019 y los de Cartera:Rotacion cartera oficiales, Rotacion cartera particulares, Porcentaje de cartera, Procesos coactivo al mes de septiembre de 2019. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | En la pagina web de la empresa, existe el Menu Atencion al Usuario, esta publicado el Manual de atencion a las peticiones quejas y reclamos - PQR codigo: GH-M-AC-001 y el Manual de Cordialidad y calidad atencion al ciudadano | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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. | Se verificaron los registros que soportan la realizacion de las actividades por los lideres de los procesos . | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 3. Talento Humano | 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. | En el Plan Institucional de Capacitacion codigo: GH-O-001, se encuentro inmerso el Programa de Induccion y Reinduccion numerales 7.1 y 7.2 respetivamente. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. | Esta adoptado el Codigo de Integridad del Servidor Publico del IBAL, mediante la la Resolucion 234 de 14/03/2019. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. | Se evidencio el Manual de Politicas y Procedimientos de Selección Ingreso, promociones, reubicacion y regulaciones administrativas (...) Codigo:GH-P-001 | 100% | Dieron cumplimiento |
| | 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. | Se evidencio el registro, Plan Institucional de Capacitacion codigo: GH-O-001 y el cronograma codigo:GH-R-63 | 100% | Dieron cumplimiento |
| 4. Normativa y procedural | 4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Se evidencio, el Manual de Atencion Peticiones Quejas y Reclamos Codigo: | 100% | Se dio cumplimiento con la actividad programada |
| | 4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios | Se evidencio el registro de Estadistica Peticiones Quejas y Reclamaciones al mes de diciembre de 2019 | 100% | Se dio cumplimiento con la actividad programada |
| | 4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. | Se evidencio el Procedimiento para realizar notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto Codigo:GC-P-AC-001. | 100% | Se dio cumplimiento con la actividad programada |

| | | | | | |
|---|--|--|---|------------|---|
| 5. Relacionamiento con el ciudadano | 4.4 | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Con el apoyo del Proceso Control Disciplinario realizo capacitacion según el registro de Asistencia a Capacitacion Código: GH-R-004.Tema: Codigo Control Disciplinario en las fechas; 27 de junio. 3, 9, 11 de julio/19 y agosto 8 de 2019, respectivamente | 100% | Se dio cumplimiento a la actividad |
| | 4.5 | Implementar y divulgar una política de protección de datos personales. | La empresa determino y establecio la Política de proteccion de datos personales. | 100% | Se cumplio con la realizacion de la actividad propuesta |
| | 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. | El subproceso atencion al ciudadano y PQR , tiene 24 implementados registros tales como el de Contro vistas PQR codigo: GC-R-AC-010 Y Respuesta radicados Superintendencia de Servicios Publicos Domiciliarios Codigo: GC-R-AC-019 entre otros | 100% | Se cumplio con la realizacion de la actividad propuesta |
| | 5.1 | Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL. | Los usuarios se encuentran clasificados por : uso Estrato Ciclo | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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. | Se evidencio la realizacion de la Encuesta Satisfaccion Cliente- Atencion al usuario | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | | | | | |
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL. | Se evidencio en el pagina web de la empresa -menu Institucional- link organigrama nuestros procesos | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.2 | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL. | Mediante la Circular No.200-007 de 07/12/2018, requirieron a los lideres de los proceso la informacion para determinar e implementar el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la Empresa | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.3 | Publicar la información sobre contratación pública | Se evidenciaron los registros publicados relacionados con el contrato nro. 158 de 12/12/2019, objeto " Reposicion red de alcantarillado del callejon de la carrera 11 B Bis Sur con calle 20B (Anterior Carrera 11A Sur con calle 20A) y calle 20B entre carreras 11Bsur y 11B bis sur (antigua calle 20A entre carrera 11 sur y 11 A sur) del barrio Ricaurte parte baja del municipio de Ibague, departamento del Tolima en cumplimiento de fallos judiciales | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.4 | Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea | En la pagina web Menu Atencion al Usuario Link, registro de Publicaciones, en cumplimiento a la ley de Transparencia y al Modelo Integrado de Planeacion-MIPG. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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 resolucion 015 de 2011, determina los costos para reproducir informacion a la que anualmente se le aplica 1,5 del salario minimo legal | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 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. | La Política de Gestion Documental, se evidencio incluida el Plan Institucional de Archivo- PINAR , codigo:GD-O-001 | | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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 | Se evidencio el Programa de Gestion Documental-PGD Y el Plan Institucional de Archivo | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 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. | En la pagina web y en redes sociales, se divulga informacion en formatos comprensibles que le permite a los grupos etnicos manipular, acceder a los tramites, servicios y a las noticias de la gestion de la empresa | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 4.2 | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. | La pagina web de la empresa, contiene en el Menu Noticias, Link Progamas radio, para que los usuarios accedan. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | | 5.1. Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a la información. | Se evidencio el informe - relacion de vencidos o sin respuesta en el Sistema camaleon dirigido a los lideres de los procesos de acuerdo con el oficio 620- 094 de 20/12/2019. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| Componente VI: Iniciativas Adicionales | | | | | |
| Iniciativas Adicionales | 1.1 | El IBAL adelantara jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios dicho código. | El Codigo de Integridad de la Empresa lo socializaron a traves de: Un Abanico el cual describe 5 principios: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia y con proceso comunicaciones via spark y el Boletin semanal " Asi Vamos" | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.2 | Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario | Se Evidenciaron los registros de la realizacion de la actividad: Asistencia a Capacitación Código: GH-R-004.Tema: Codigo Control Disciplinario de fechas; 3, y 7 11 de julio/19 y agosto 14 y 21 de 2019. | 100% | Dieron cumplimiento con la actividad programada |
| | 1.3 | Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA. | Se evidencio un Buzon por la transparencia en sede de la calle 39; sin ubicacion adecuada para el uso de los usuarios. | 50% | Cumplen parcialmente esta actividad |
| | Estado de cumplimiento a 31 de diciembre de 2019 | | | 81% | |
| Seguimiento de la Estrategia | Cargo: Jefe Oficina Asesora Control Interno Nombre: Oscar Eduardo Castro Morera | | | | Firma: ORIGINAL FIRMADO |