Entidad: Vigencia:	2019	BAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL						
Fecha de publicación	10/01/2020							
Componente:		ocion y Atencion al Ciudadano - 2019: Gestiòn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion ecanismos 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	I				
Componente I: Gestión de	el Riesgo de Corru	oción- Mapa de Riesgos de Corrupción Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P.	Se evidencio a fecha del seguimiento, que la Politica de	I	Dieron cumplimiento con la activdad programada			
Política de Administración del riesgo			Administracion de Riesgos de la empresa, se encuentra en	100%	Soloti Ganpiniano della di dalla programada			
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción			Se evidencio la Circular No.200-007 de 07/12/2018, en la cual solicito la informacion relacionada con el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano a los lideres de los procesos.		Dieron cumplimiento con la activdad 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. 2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	observo en la carpeta la lista de asistencia para el desarrollo de la mesa de trabajo. Se evidencio la Resolucion 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"	100%				
		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 lideres de los procesos .	100%	Dieron cumplimiento con la activdad programada			
		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 lideres de los proceso la informacion para determinar e implementar el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la Empresa	100%	Dieron cumplimiento con la activdad programada			
3.Consulta y Dívulgación		Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa,	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 activdad 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 lideres de los procesos, no solicitaron cambios/ ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupcion de la presente vigencia	100%	Dieron cumplimiento con la activdad 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 lideres de los procesos .	100%	Se dio cumplimiento con la activdad programada			
Componente II: Racionaliz	zación de Tramites	Contapaion)		ı	<u>I</u>			
		Reduccion de tiempo de duracion del tramite Reduccion de Optimizar los processos prodedimientos internos relacions conocer al usuario el prundo de atencion donde puede rea Estandarizacion de tramites o formularios: establece tramites o formularios equivales frente a pretens diferentes autoridades. en linea Mecaniusmos de seguimiento al estado del tramite linea	dos con los tramites Dar a lizar los tramites Supone	0%	No definieron los responsables para realizar la actividad; por lo tanto la incumplieron.			
Componente III. Rendició	n de Cuentas							
		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.		100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada			
 Información de calida comprensible 	id y en lenguaje	1.2 Realizar programas especiales "BAL 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 PI4.	100%	Dieron cumplimiento con la activdad programada			
 Diálogo de doble vía con organizaciones 	la ciudadanía y sus	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.	de la Empresa, realizada el 25/10/2019, se dio	100%	Se evidenciaron los registros , tales como los registros fotograficos y la socialización en medios de redes sociales tales como en Facebook, WhatsApp			
Incentivos para motival endición de cuentas	r la cultura de la	Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendicion de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	En el seguiminiento 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 retroalimen nstitucional	ataciòn a la gestiòn	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 conoce el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición 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 Política de Participacion Ciudadana vigencia de 2019	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada			
Componente IV. Mecanisi	mos Para Mejorar I	a Atención al Ciudadano		1	1			

Personance in the property and the comment of the c
Indicational and of them do extend of contraction of the many processing of the contraction of the contrac
Services, is adjusted and professional formal of contract professional formal of contract professional formal of contract professional
See la poste de derecció el concidera de l'accidente de l'accident
1. Emercians administratively (Preconvenience of Confederate in Representation of Confederate in Re
service of culcidation of interior de la empresa comprended do this meete de cutation, novembre y entrethigro 1. Servicione de la actividad programada 1. Experior receiror en el prospuesto para de la experior de la participación de la experior de la actividad programada 1. Experior receiror en el prospuesto para de la experior de la contrato de la comprende de l'empresa de la contrato de la
Signature automaterial by Chrecozoramiates 13. Evapoper recorate and prepaperations of a prepaperation production of the control of the cont
1. Exclusive administrative y Direcconsamento 1.3 Propoperar recursors en el pressipuesco para 1.3 Propoperar recursors en el pressipuesco para 1.4 Establicer memorareno de communicación efectos 1.4 Establicer memorareno de communicación efectos 1.5 Incidente de la servición de la contractiva de la
1. Entrollus antimizationary y Theoconcurrentation 2. Incorporary records or electronic groups of an accordance of a presignose group of a service of columns of president or involved an employer of accordance of a president or involved and programmate of control and columns or president or involved and programmate of president or involved and president
1.3 Incorporar incursos en al presipueste para de de audenció al esperio N° 002 de 2713/2018. Por al constancio que mojoren el servicio al cual prespueste de las catación de contrato de
desarrollo de ministretes que mejore el servicio de conjuntación de la proposa y Centro de Confesiones de la confesione de la servición de la confesione de la servición de la confesione de la servición de la confesione de la co
desarrob de incisiones que mejorne el servicio di configuratione de l'accidente d
Outside the company of the commence of the com
tetro la place de describer à l'actividation y la Generalis para generalis au conscion de participate a l'actividate la bonna de describer y el desarrollo de inclusion la conscion de la
Insiditar la toma de decisiones y el desarrolo de hiscilostes immonis interna numeros. 13. 16 NSARZOTO 2. 1 Processos y procedimientos documentados 2. 1 Processos y procedimientos documentados 2. 2 Publicar en la púgina verb la información retecionado 2. 2 Publicar en la púgina verb la información retecionado 2. 2 Publicar en la púgina verb la información retecionado 2. 2 Publicar en la púgina verb la información retecionado 2. 3 Profisiones in la púgina verb la información retecionado 2. 3 Profisiones in la púgina verb la información retecionado 2. 3 Profisiones in medios de información que licitario el la cultura de la cultura
2.1 Pitospos y procedimientos documentados 2.2 Proficiar en la pigina verb la información relocionada de cada del consistención del ciudadoro en la pagina verb la información relocionada con la servición del ciudadoro. 2.2 Franciscion en la pagina verb la información relocionada con la servición del ciudadoro. 2.2 Franciscion la ciudadoro en la pagina verb en el Link. 2.3 Franciscion la ciudadoro en la pagina verb en el Link. 2.4 Franciscion la ciudadoro en la pagina verb en el Link. 2.5 Franciscion la ciudadoro en la pagina verb en la ciudadoro en la pagina verb en la conferención del ciudadoro en la pagina verb en la conferención del ciudadoro en la pagina verb en la completa del ciudadoro en la pagina verb en la completa del ciudadoro en la pagina verb en la completa del ciudadoro en la conferención del ciudadoro en la conferención del ciudadoro en la conferención del la información que se entrega al cudadoro en travela del del Juscina Chi. El seguina verb de la seguina publicado del Confesso de Condidación del Confesso del Confesso de Condidación del Confesso del Confess
2.1 Processo y procedimiento de comencia d
Social desirio de los carales de atención a cividade programada a contractor particular y concreto con la atención de cividadeno. 2.2 Futbicar en la página web la información retectorial de cividadeno. 2.3 Fortalecimiento de los carales de conception d
Social desirio de los carales de atención a cividade programada a contractor particular y concreto con la atención de cividadeno. 2.2 Futbicar en la página web la información retectorial de cividadeno. 2.3 Fortalecimiento de los carales de conception d
2.2 Publicar en la página web la información residencidad con la atención al ciudadero. 2.3 Fortalecimiento de los atención su ciudadero. 2.4 Implementar mecanismos para revitar la consistencia con la tención de la ciudadero en la pagina web de la empresa, escale el fletar. Atención con la actividad programada actividade con la ciudadero en que realiza su reclamación escrita o verbal. 2.4 Implementar mecanismos para revitar la consistencia con la ciudaderia el fletar per la consistencia de desención. 2.4 Implementar mecanismos para revitar la consistencia con de la empresa, escrita el fletar. Atención publicado de deferentes canales de atención. 2.5 Implementar mecanismos para mortir el desencia con la ciudaderia el transita de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de confidencia de la empresa, escrita el fletar. Atención de la estreción de la empresa, escrita el fletar. Atención de la estreción de l
con la sencición al ciudadano. al cuadadano en la pagnia web en el lut. www.bal por contines (papitaria-de-acuadación). 2.3 Fortalecer los medios de información que facilien al cualitaria concorde has pagica a seguir a petrir del momento de la cuarte información que se entre por verienta. 2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la momento de la formación que se entrega al cuadadano a través de la consistencia de la momento de la formación que se entrega al cuadadano a través de la consistencia de la momento de la formación que se entrega al cuadadano a través de la formación que se entrega al cuadadano a través de la formación que se entrega al cuadadano a través de la consistencia de la formación que se entrega al cuadadano a través de la formación que se entrega al cuadadano a través de la consistencia de las empresa. 2. Fortalectimiento de los canales de atención 2. Fortalectimiento de los canales de atención 2. Enclarectimiento de la canales de atención los tempos de atención de los canales de atención los tempos de atención de los canales de atención los tempos de atención de los canales de atención de los canales de atención los tempos de atención de los canales de atención de los canales de atención de los canales de a
al ciudadaro en la pagina web en el Lib. al ciudadaro en la pagina web en el Lib. 2.3 Fortalecri los medias de información que fuebra el Enta pagina seud de la empresa, casta en Menu Atencion unascro conorce paga a pagina para el entre del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal. 2.4 Implementar mecinismos para revisar la consistercia de Liberar de Capacitación el Contrato de Condiciones de la terminación que se entreja al cudadaro para fevidar de Capacitación de Costono esta de Menu Atencion de la terminación que se entreja al cudadaro para fevidar de Contrato de Costono esta de Menu Atencion de la terminación que se entreja al cudadaro para fevidar de Costono esta de Menu Atencion de la terminación que se entreja al cudadaro para fevidar de Costono esta de Menu Atencion de la terminación que se entreja al cudadaro para medir el desempero de para consistera de desempero de la cuante de desempero comprehensa esta selectuar en la cuante de desempero comprehensa esta selectuar en la cuante de desempero comprehensa esta selectuar en la cuante de desempero comprehensa esta de la cuante de la cuante de desempero comprehensa esta de la cuante del cuante de la cuante de l
2.5 Fortabeer los medios de información que laciller al la segura velo de la empresa, colta de Meru Atención que realiza se seguir a partir del momento de Usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion Afanual que realiza se reclamación escrita o vental. 2.4 Implementar mecamiona para revier la consistencia de la información que se entrega al cutadiano a través de la Usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion - denir de la información que se entrega al cutadiano a través de la Usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion - esta policitorio de la información que se entrega al cutadiano a través de planta de la usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion - esta policitorio de la información que se entrega al cutadiano a través de planta de la usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion - esta policitorio de la información que se entrega al cutadiano a través de planta de la usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion - esta policitario de la cutadiano de la tempora de atención de la información que se entrega al cutadiano de la usuario L. Ha. Selama integrado de Gestion - esta policitario de la cutadiano de la
usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su noclamación escrita o verbal. 2.4 Implementar macarismos para miviar la consistencia de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la cultura de sinternación que se embrga di cultudamo a travelo de la cultura de sinternación que se embrga di cultudamo a travelo de la cultura de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la cultura de la información que se embrga di cultudamo a travelo de la cultura de la cultura con los indicadores para medir el desempelo der los canales de atención. Se deben flovar estadiscicas de los resultados. 2.5 Genérales de atención, los tempos de espera, comercion del medicando de la cultura de la cultura de atención de la cultura de servicio al cultura de servicio al cultura de servicio al cultura de servicio a
en que realiza su reclamación escrita o verbal. 2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la superior de la submición que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información que se entrega al cludidarion a través de la información
Uniformes. 2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia En la pagina web de la empresa, exista el Meru Aterición de la información que se entrega al ciudadano a través de la Usuario. Lik Sistema Integrado de Gestion - esta busidado los Manuales Caladad, Cordialidad y Aterición a Usuario y el Manual POR. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 3. En implementar protocolos de servicio al ciudadano para partier: la cadidad y condididad en la atención de canadado. 2. Fortalecimiento de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a las empresas, esta el Meru Aterición a diciembrio de 2019 y so de Cartera Rotación a las empresas a esta el Meru Aterición a diciembrio de 2019 y so de cartera Rotación a las estados portanes de la serición del programada de los Mecanismos Para Megnar la Atención de la serición del programada de la cultura de servició al interior del BAL. 3. Tefento Humano de la serición del programado de la seri
de la información que se entrega al ciudadano a través de la subbliado los Manuales Caldad., Cordialdad y Atencion al 100%. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 2. So evidenco la ficha tecnica de indicadores los competencias con la calidad programada. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los competencias con la calidad programada. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los contrares para medir el desempeño de desempeño de desembleos con la calidad de la canada de los resultados. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los contrares para particulares. Portendia de calembra de la canada de los resultados. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los contrares particulares. Portendia de canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So implementar protocoba de servicio al ciudadano para guarantizar la calidad y cordialdad en la sternición el cultura de servicio al ciudadano para guarantizar la calidad y cordialdad de la la canada de la concidencia de la canada de
de la información que se entrega al ciudadano a través de la subbliado los Manuales Caldad., Cordialdad y Atencion al 100%. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 2. Fortalecimiento de los canales de atención. 2. So evidenco la ficha tecnica de indicadores los competencias con la calidad programada. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los competencias con la calidad programada. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los contrares para medir el desempeño de desempeño de desembleos con la calidad de la canada de los resultados. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los contrares para particulares. Portendia de calembra de la canada de los resultados. 2. So evidencia la ficha tecnica de indicadores los contrares particulares. Portendia de canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So evidencia de la canada de los resultados. 2. So implementar protocoba de servicio al ciudadano para guarantizar la calidad y cordialdad en la sternición el cultura de servicio al ciudadano para guarantizar la calidad y cordialdad de la la canada de la concidencia de la canada de
2. Fortalectmiento de los canales de atención 2. Fortalectmiento de los canales de atención 2. Fortalectmiento de los canales de atención 2. Fortalectmiento de los canales de atención, los tiempos de sención y canádad de ciudadarios sternidos. Se deben levar estadisticas de los resultados. Se deben levar estadisticas de los resultados de la contra de servicio al cludadano para guarantez la caldad y cordialidad en la atención al contra de servicio al curplimiento de la estrategia de los Menales para el curplimiento de la estrategia de los Menales de los servicios de la curplimiento de la estrategia de los Menales de los procesos. Se de los procesos de los procesos de los sendidores para de los debendos de los sendidores para el el para fortados de los defensados en contra de servicio al interior del IBAL. 3.1 Fortalecer los procesos de selección del persona de los deliberación de la curplimiento de la curplimiento de la estrada de levarios de los deliberación del servicio a curplimiento de la curplimiento de la estrada de los deliberación de la curplimiento de la estrada de los delibera
2. Fortalecimiento de los canales de atención 2. Se exidencio la ficha tencina de los canales de atención de los carales de atención, los tempos de esperación de los carales de atención, los tempos de esperación de los carales de atención, los tempos de esperación de los deben flevar estadisticas de los resultados. 2. Se exidencio la ficha tencina de los disculadores las comercial, con la respondencia a Statisfacion al Cilente, POR Comercial, Reclamación ad ciliente de 2019 y los de Cartera Richición de certar particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a deciente de septembre de cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a deciente de septembre de cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a deciente de septembre de cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a desprembre de cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a desprembre de se experimento de aspetimbre de cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a desprembre de se experimento de aspetimbre de la cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a desprembre de se experimento de aspetimbre de la cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Processo costato a desprembre de se experimento a la describada de la cartera particulares, Porcentia, de cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Porcentia de se experimento a la cartera particulares, Porcentiaje de cartera, Porcentia de se experimento a cultura de se experimento a la atencidad de la cartera particulares, Porcentia, porten de la cartera particulares, porcentia, porten de la cartera particulares, porcentia, porten de la cartera particulares, porten de la cart
Continuar con los indicadores para medir el desempeño de los canalles de attención, los tempos de appera los indicadores para medir el desempeño de los canalles de attención, los tempos de appera los indicadores para medir el desempeño de los canalles de attención, los tempos de attención y carridad de culudadanos. 2.6 deben levar estadisticas de los resultados. 2.6 implementar protocolos de senicio al ciudadano para guarantizar la calidad y cordialidad en la attención al ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las escribes planteatises para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención a Ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las escribes planteatises para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención a Ciudadano. 3.1 Fortiacer las competencias de los serviciores públicos que attenden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer las cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Promover espacios de sensibilización para fortalecer las competencias de los servicion al cultura de servicio al interior del IBAL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación pera distribución del servicio el didestro. 3.5 Promover espacios de sensibilización para fortalecer los procesos de selección del persona basados en competencias orientadas al servicio el didestro. 3.6 evidencio el Manual de Politicas y Procedimientos de selección sudidadano en competencias orientadas al servicio el didestro. 3.7 Programar en el Plan Institucional de Capacitación pera fortalecer los procesos de selección del persona basados en competencias orientadas al servicio el didestro. cultura de servicio al didestro cultura de servicio no didestro cultura de servicio nel ment
Continuar con los indicadores para medir el desempendo de los canales de attención, los tiempos de espera, de consense de sención, los tiempos de espera, contra particulares, Portuguiar de la contra del contra de la contra del contra de la contra del contra de la contra del contra de la contra de la contra del contra del contra del contra del contra del contra del co
de los canales de atención, los tiempos de espara. Imaginaria de ciudadanos atendidos. Se deben levar estadisticas de los resultados. 2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantzar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano para garantzar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las Saverficaron fors registros que soportan la realización de acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano. 3.1 Fortalecer las competencias de los serviciors que atendido directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Fortalecer los procesos de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación personal basados en competencias one interior del IBAL. 3.5 Portalecer las procesos de selección del personal basados en competencias con el mejoramiento del servicio a fortalecimiento de competencias para el desarrollo del servicio a fortalecimiento de competencias para el desarrollo del servicio a fortalecimiento de competencias para el desarrollo del servicio a fortalecimiento de competencias para el desarrollo del servicio a fortalecimiento de competencias para el desarrollo del servicio a fortalecimiento de competencias y habitidados personales, gestión del servicio a fortalecimiento de competencias y habitidados personales, gestión del servicio normatidad competencias y habitidados personales, gestión del servicio normatidad competencias y habitidados personales, gestión del servicio normatidad competencias y habitidados personales, gestión del servicio a labora de acciona y valores del servicio normatidad competencias y habitidados personales, gestión del servicio normatidad competencias y habitidados personales gestión del servicio normatidado competencias para el desarrollo del servicio na competencia p
Se deben llevar estadisticas de los resultados. cartera floriases, Rotación cartera particulares, Porcentiajo de cartera, Procesos coativo al mes de septiembre de 2019. 2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para paranitzar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de la sociones planteadas para el cumplimiento de la estrategia las actividades por los Mecanismos Para Mejorar la Atención al ciudadano. 3.1 Forralacer las competencias de los servidores públicos que atenden directamente a los ciudadanos. 5. Promover espacios de sensibilización para fortaleera la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortaleera la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Fortalacer los procesos de selección del personal basados en competencias o rientadas al servicio a cultura de servicio al interior del IBAL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio a liudadano. Interior del condicionadas con el mejoramiento del servicio a liudadano. Interiacere las competencias y habititato del deservicio al interior del IBAL el mediante la la Resolución y promociones, reubicación y resultación condigor. GH-O-DI de las elección la greso, promociones, reubicación y reubico del IBAL, mediante la la Resolución y reubico, el migreso, promociones, reubicación y reubico, el mediante de servición al ciudadano, contalecimiento de competencias y habitidades personales, ejestión del sobre de servición, conociones del servición, conocione na la administración pública, competencias y habitidades personales, ejestión del sobre del servici
de cartera, Procesos coativo al mes de septiembre de 2019. 2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al Usuario, esta publicado el Manual de atención a las garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las excines planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al ciudadano. 3.1 Fortalecer las competencias de los sendores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.1 Fortalecer las competencias de los sendores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación la mediante la la Resolucion 234 de la Ludos2019. 3.5 Se evidencio el Manual de Politicas y Procedimientos de Selección la gresonal basados en competencias o riemidadas al servicio al ciudadano, cultura de servicio al ciudadano, cultura de servicio al enterior del Capacitación la mediante la la Resolucion 234 de labor de servicio al interior del IBAL. 3.6 Se evidencio el Manual de Politicas y Procedimientos de Selección la gresonal basados en competencias o riemidadas al servicio del ciudadano, cultura de servicio al ciudadano, cultura de
2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la caldad y cordialidad en la atención al utudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las peticiones que reclamos. Por Rocogio: GH-MA-C-dicidad y calidad atención al ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las Se verificaron los registros que soportan la realizacion de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias so rientadas al servicio. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáriacas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano; cultura de servicio al servicio al ciudadano; cultura
2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano par garantizar la calidad y cordialidad en la atención al subsensione parantizar la calidad y cordialidad en la atención al subsensione parantizar la calidad y cordialidad en la atención al subsensione para mejorar la Atención al ciudadano. 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. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temásicas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. Valura de servicio al ciudadano, tortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, incovación en la administración publico, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del personal servicio al ciudadano, competencias y habilidades personales, gestión del competencias para el desarrollo de la labor de servicio, incovación en la administración publico, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del competencias para el desarrollo de la labor de servicio, incovación en la administración publico, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del competencias para el desarrollo de la labor de servicio, incovación en la administración personales, gestión del competencias y habilidades personales, gestión del c
2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la caldad y cordialidad en la atención al ciudadano. 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las servicio al ciudadano. 2.8 Realizar el seguimiento a la efectividad de las servicio al ciudadano. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Talento Humano 3.1 Talento Humano 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Sevidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de Selección logreso, promociones resubciación y regulaciones administrativas () Codigo GH-P-001 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. Sevidencio el registro, Plan Institucional de Capacitación pera robuscion pública, competencias para el desarrollo de la labor de servicio; innovación en la administrativa forbica, competencias para el desarrollo de la labor de servicio; innovación en la administrativo pública, competencias para el desarrollo de la labor de servicio; innovación en la administrativo pública, competencias para el desarrollo de la labor de servicio; innovación en la administrativo pública, competencias y habilidades personales, gestión del gestión del personales, gestión del gestión del positiona de capacitación, temáticas relacionadas con el pública, competencias y habilidades personales, gestión del gestión del positiona de capacitación pública, competencias y habilidades personales, gestión del gestión del personales, gestión del gestión del gestión del personales, gestión del gestión
ciudadano. 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. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Talento Humano 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 3.5 Protalecer los procesos de selección del personal diculdadano. 3.6 Programar en el Plan Institucional de Capacitación y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 3.7 Programar en el Plan Institucional de Capacitación y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 3.8 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.8 E evidencio el registro, Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.9 Fortalecer los procesos de selección del personal de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Fortalecer los procesos de selección del personal de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. 3.1 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáti
acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 5.1 Pormover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento de Servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la BaL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la BaL devidado, competencias y habilidades personales, gestión del personal de la devidadano. 3.5 Se evidencio el manual de Políticas y Procedimientos de la labor de servicio al ciudadano, contratecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública de la labor de servicio, innovación en la administración pública del competencias para el desarrollo de la lador de servicio, innovación en la administración pública del competencias para el desarrollo de la competencias para el desa
acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano. 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 5.1 Pormover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento de Servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la BaL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la BaL devidado, competencias y habilidades personales, gestión del personal de la devidadano. 3.5 Se evidencio el manual de Políticas y Procedimientos de la labor de servicio al ciudadano, contratecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública de la labor de servicio, innovación en la administración pública del competencias para el desarrollo de la lador de servicio, innovación en la administración pública del competencias para el desarrollo de la competencias para el desa
3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Talento Humano 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación para protection ingreso, promociones, reubicación y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al cultura de servicio al cultu
3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. 8. en el Plan Institucional de Capacitación codigo: GH-O-001, se encuentro inmerso el Programa de Inducción y Reinducción numerales 7.1 y 7.2 respetivamente. 9. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 1. Talento Humano 1. Talento Humano 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 5. Esta adoptado el Codigo de Integridad del Servidor Publico del IBAL, mediante la la Resolución 234 de 1/403/2019. 5. Se evidenció el IBAL, mediante la la Resolución 234 de 1/403/2019. 5. Se evidenció el Manual de Políticas y Procedimientos de Selección Ingreso, promociones, reubicación y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servició al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, décia y valores del servidor público, normatividad, competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, décia y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
En el Plan Institucional de Capacitación codigo: GH-O 001, se encuentro inmerso el Programa de Inducción y Reinducción numerales 7.1 y 7.2 respetivamente. 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 5.3 Esta adoptado el Codigo de Integridad del Servidor Publico del IBAL, mediante la la Resolución 234 de 14/03/2019. 5. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. 5. Se evidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de Selección Ingreso, promociones, reubicación y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 7. Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al cludadano: cultura de servicio al competencias y com
3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la Revidencio el registro, Plan Institucional de Capacitación, de eservicio al ciudadano, contra la ciudadano, competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administration pública, decida y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del personal de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administration pública, decida y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 3.3 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL. 5.3 Servicion del IBAL, mediante la la Resolucion 234 de la (1/03/2019.) 5.4 Protalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. 5.5 Se evidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de basados en competencias orientadas al servicio. 6.5 Selección Ingreso, promociones, reubicacion y regulaciones administrativas () Codigo GH-P-001 7.5 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, cultura de servicio al ciudadano, cultura de servicio al ciudadano, contraleccimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administrativa fón púbica, detica y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
3. Talento Humano 4. Publico del IBAL, mediante la la Resolucion 234 de la 100% 5. Se evidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de lasados en competencias orientadas al servicio. 5. Se evidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de lasados en competencias orientadas al servicio. 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 administration pública, deica y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
3. Talento Humano 4. Publico del IBAL, mediante la la Resolucion 234 de la 100% 5. Se evidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de lasados en competencias orientadas al servicio. 5. Se evidencio el Manual de Políticas y Procedimientos de lasados en competencias orientadas al servicio. 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 administration pública, deica y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
3. Talento Humano Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, termáticas 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, defica y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
3. Talento Humano Fortalecer los procesos de selección del personal Se evidencio e el Manual de Politicas y Procedimientos de basados en competencias orientadas al servicio. 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. Cultura de servicio al ciudadano. Cultura de servicio al ciudadano. Contralecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ocoligo: GH-O-001 y el cronograma codigo: GH-R-63 dicio y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
Selección Ingreso, promociones, reubicacion y regulaciones administrativas () Codigo:GH-P-001 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administrativa fión pública, ocidigo: GH-C-001 y el cronograma codigo:GH-R-63 eficia y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
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 púbica, eficia y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano; fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la Se evidencio el registro, Plan Institucional de Capacitacion labor de servicio, innovación en la administración pública, codigo: GH-O-001 y el cronograma codigo: GH-R-63 ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano; fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la Se evidencio el registro, Plan Institucional de Capacitacion labor de servicio, innovación en la administración pública, codigo: GH-O-001 y el cronograma codigo: GH-R-63 ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la la Se evidencio el registro, Plan Institucional de Capacitacion labor de servicio, innovación en la administración pública, codigo: GH-O-001 y el cronograma codigo: GH-R-63 ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
iatior de servicio, innovacion en la administracion puloca, codigio: GH-O-001 y el cronograma codigio:GH-R-63 ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del
competencias y habilidades personales, gestión del
reambio, lenguale ciaro, entre otros.
4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la qestión de las peticiones, quejas y reclamos. Se evidencio, el Manual de Atencion Peticiones Quejas y Se evidencio, el Manual de Atencion Peticiones Quejas y
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 periodicamente informes de POR, 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 notificacion de
of the transfer of the transfe
los actos administrativos de carácter particular y concreto 100% Se dio cumplimiento con la actividad programada
Co origonolo di il roccalmiono para rocalizza ricaliocación de

_				_		
T. romano y procedimenta	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 Codigo: 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 Politica de protecion 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.		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 activdad programada		
5. Relacionamiento con el ciudadano	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 activdad programada		
Componente V: Mecanismos para la Transp						
	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 cumplimieneto con la actividad programada		
		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 activdad programada		
Lineamientos de Transparencia Activa	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 callegion de la carrear 11 B Bis Sur con calle 20B (Anterior Carrera 11A Sur con calle 20B (Anterior Carrera 11A Sur con calle 20A) y calle 20B entre carreras 11B sur y 11B bis sur (antigua calle 20A entre carrera 11 sur y 11 D sur y del barrio Ricaurte parte baja del municipio de Ibaque, departamento del Tolima en cumplimiento de fallos judiciales	100%	Dieron cumplimiento con la activdad programada		
	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 activdad 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 reproduccion de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.		100%	Dieron cumplimiento con la activdad 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 Politica de Gestion Documental, se evidencio incluida el Plan Institucional de Archivo- PINAR, codigo:GD-O-001		Dieron cumplimiento con la activdad programada		
S. 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		100%			
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 consultat 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	100%	Dieron cumplimiento con la activdad programada		
	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 activdad 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 a 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 activdad programada		
Componente VI: 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.		100%	Dieron cumplimiento con la activdad programada		
Iniciativas Adicionales	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 Capacitacion 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 activdad programada		
	Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Se evidencio un Buzon por la transparencia en sede de la calle 39; sin ubicación adecuada para el el uso de los usuarios.	50%	Cumplen parcialmente esta actividad		
ļ	81%					
Seguimiento de la Cargo: Jefe Oficina Asesora Control Interno Nombre:Oscar Eduardo Castro Morera Firma: ORIGINAL FIRMADO						