



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL
Esquema de publicación de Información – actualización octubre 2018

Categoría de Información				Normatividad	Sujetos Obligados		Responsable del suministro de la información	Cumplimiento			Observaciones de la verificación del cumplimiento	Medio de conservación	Formato	Frecuencia de actualización	Lugar de Consulta	
Categoría	Subcategoría	Descripción		Ley 1712 de 2014	Resolución 3564 de 2015-MIPG	S		I	NO	N/A						
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	- Describe las direcciones físicas de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL, teléfonos fijos, línea 116, Correo Institucional para recepción de solicitudes.	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 1, Lit 1.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección Comercial	X			Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/oficinas-y-horarios	
				- Chat en Línea		X	X	Dirección Operativa	X			Electrónico	Sitio web	Eventual	http://www.ibal.gov.co/chatenlinea	
				- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube)		-	-	Oficina Comunicaciones y Relaciones Publicas			X		Electrónico	Sitio web	Eventual	https://www.facebook.com/ibalsocial/ https://twitter.com/ibalsocial https://www.instagram.com/ibalsae
				- Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (SDQS))		X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/peticion-yo-reclamos
	1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	- Describe las cuatro sedes de servicio de Ibagué con los puntos de atención de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL.	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 1, Lit 1.2 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección Comercial	X				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/oficinas-y-horarios	
			- Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.		X	X		X								
			- Horarios y días de atención al público.		X	X		X								
			- Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.		X	X		X								
	1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	- Correo para notificaciones judiciales , notificaciones@ibal.gov.co	Art. 9, lit f), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 1, Lit 1.3 Resolución 3564 de 2015	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X			Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co Pie de página de la Página principal		
	1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	- Esta sección contiene las política de Protección de datos personales publicada en el sitio web y aviso de privacidad según lo establecido en la ley 1581 de 2012.	Ley 1581 de 2012, Anexo 1 Art 1, Lit 1.4 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X			Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/stories/Politica-de-tratamiento-de-datos-personales-1.pdf http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/stories/aviso-de-privacidad.pdf		
	2	Información de interés	2.1	Datos Abiertos	- Correspondiente a la información que se pone a disposición de cualquier ciudadano de forma libre y sin restricciones	Art. 11, lit. k), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 2, Lit 2.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X			Electrónico	Sitio Web	Mensual	www.datos.gov.co
			2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	- Contiene estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para nuestros grupos de interés.	Anexo 1 Art 2, Lit 2.2 Resolución 3564 de 2015		X	Dirección de Planeación				Electrónico	Sitio Web	Semestral	En construcción
			2.3	Convocatorias	- El IBAL SA ESP es una empresa industrial y comercial del estado la cual no se rige por la normativa de carrera administrativa, las convocatorias que se realizan son reguladas por lo establecido en las Convenciones Colectivas de Trabajo vigentes, motivo por el cual su publicación se realiza a nivel interno.	Anexo 1 Art 2, Lit 2.3 Resolución 3564 de 2015, MIPG		X	Grupo Administrativo y de Talento Humano	X			N/A	Sitio Web	Cuando se presenten convocatorias ABIERTAS " Trabajador es oficiales del IBAL beneficiado s o no por convención y demás personas externas a la empresa"	http://www.ibal.gov.co/ofertas-de-empleo
			2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	- Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con el IBAL SA ESP	Anexo 1 Art 2, Lit 2.4 Resolución		X	Dirección Comercial	X			Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/preguntas-frecuentes http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL

Esquema de publicación de Información – actualización octubre 2018

				OFICIAL, su gestión y los servicios y trámites que presta.	3564 de 2015, MIPG															
	2.5	Glosario	-	Contiene los términos más comunes que hacen referencia al servicio de la IBAL SA ESP OFICIAL	Anexo 1 Art 2, Lit 2.5 Resolución 3564 de 2015		X		Dirección Comercial	x				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			http://www.ibal.gov.co/glosario	
	2.6	Noticias	-	Contiene las últimas noticias que desarrolla la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Anexo 1 Art 2, Lit 2.6 Resolución 3564 de 2015		x		Oficina Comunicaciones y Relaciones Publicas	x				Electrónico	Sitio web	Permanente			http://www.ibal.gov.co/ http://www.ibal.gov.co/Ultimas-noticias	
	2.7	Calendario de actividades	-	Contiene las fechas de los eventos más importantes de la IBAL SA ESP OFICIAL	Anexo 1 Art 2, Lit 2.7 Resolución 3564 de 2015, MIPG		X		Responsabilidad Social	X				Electrónico	Sitio web	Semanal			http://www.ibal.gov.co/index.php/calendario-de-actividades	
	2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	-	Contiene la información principal de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL en un lenguaje ajustado para niños y jóvenes de manera didáctica.	Art. 8 Ley 1712, Anexo 1 Art 2, Lit 2.8 Resolución 3564 de 2015	X	X		Oficina Comunicaciones y Relaciones Publicas	X				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			http://ibal.gov.co/ninos/	
	2.9	Información Adicional	-	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.	Anexo 1 Art 2, Lit 2.9 Resolución 3564 de 2015		X		Todas la áreas	X				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			www.ibal.gov.co	
3	Estructura orgánica y talento humano	3.1	Misión y visión	-	Describe la misión y la visión del IBAL SA ESP OFICIAL	Anexo 1 Art 3, Lit 3.1 Resolución 3564 de 2015		X		Grupo Calidad	X			Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			http://www.ibal.gov.co/mision-y-vision	
		3.2	Funciones y deberes	-	Describe las funciones básicas del IBAL SA ESP OFICIAL y de cada una de las Direcciones que componen la estructura de la Empresa	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 3, Lit 3.2 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X		Dirección de Planeación		X		Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios			En Construcción	
		3.3	Procesos y procedimientos	-	Se encuentran publicados todos los procesos y procedimiento de las diferentes oficinas de la IBAL SA ESP OFICIAL.	Art. 11, lit c), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 3, Lit 3.3 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X		Dirección de Planeación		X		Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			En construcción	
		3.4	Organigrama	-	Describe la estructura orgánica de la empresa	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 3, Lit 3.4 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X		Administrativa Dirección Gestión Humana	X				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			http://www.ibal.gov.co/organigrama
		3.5	Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas	-	Sección que contiene la información de la planta de personal del IBAL SA ESP OFICIAL.	Art. 9, lit c), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 3, Lit 3.5 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X		Administrativa Dirección Gestión Humana	X				Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios			http://www.ibal.gov.co/directorio-de-funcionarios
				-	Contiene la información de los contratistas que tienen algún vínculo laboral con IBAL SA ESP OFICIAL.		X	X		Secretaría General	X									
				-	Escala salarial según las categorías para Libre Nomenclatura y Remoción y Trabajador Oficial		X	X		Administrativa Dirección Gestión Humana	X								Anual	http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/NEVELES%20SALARIALES.pdf
3.6	Directorio de entidades	-	Listado de entidades que tienen algún vínculo con la Empresa.	Anexo 1 Art 3, Lit 3.6 Resolución 3564 de 2015, MIPG		X		Secretaría General	X			Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			www.ibal.gov.co Está disponible en el pie de página de la página principal			
3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	-	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la Empresa	Anexo 1 Art 3, Lit 3.7 Resolución 3564 de 2015, MIPG				Dirección de Planeación		X			Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios			En construcción		



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL
Esquema de publicación de Información – actualización octubre 2018

		3.8	Ofertas de empleo	-	El IBAL SA ESP OFICIAL es una empresa industrial y comercial del estado la cual no se rige por la normativa de carrera administrativa, las convocatorias que se realizan son reguladas por los establecido en las Convenciones Colectivas de Trabajo vigentes, motivo por el cual su publicación se realiza a nivel interno	Anexo 1 Art 3, Lit 3.8 Resolución 3564 de 2015, MIPG			Administrativa Dirección Gestión Humana	X				Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://ibal.gov.co/ofertas-de-empleo
4	Normativa	4.1	Normatividad del orden nacional	-	Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.	N/A					X						N/A
		4.2	Normatividad del orden territorial	-	Listado de la Normatividad disponible con el tipo de norma (ordenanza, acuerdo, resolución, circular u otros actos administrativos), fecha de expedición y descripción corta de la misma y el enlace para consulta.	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 4, Lit 4.2 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Secretaría General	X				Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/normatividad
5	Presupuesto	5.1	Presupuesto General	-	Describe el presupuesto de la empresa	Art. 9, lit b), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 5, Lit 5.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Gestión financiera	X				Electrónico	PDF	Anual	http://www.ibal.gov.co/informaci-n-financiera
		5.2	Ejecución presupuestal Histórica anual	-	Contiene el Histórico de la ejecución presupuestal desde el año 2013	Art. 9, lit b), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 5, Lit 5.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Contabilidad e Impuestos	X						Anual	
		5.3	Estados Financieros	-	Presenta la estructura de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos, costos y cuentas en orden de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Art. 9, lit b), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 5, Lit 5.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Contabilidad e Impuestos	X						Mensual	
6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	a	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 6, Lit 6.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección de Planeación		X			Electrónico	PDF	Anual	En construcción
				b	Manuales de la empresa		X	X	Grupo Calidad	X			Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/sistema-de-gestion-de-calidad	
				c	Plan general estratégico IBAL SA ESP OFICIAL		X	X	Dirección de Planeación		X		Electrónico	PDF	Cuatrienal	En construcción	
				d	Rendición de cuentas IBAL SA ESP OFICIAL		X	X	Oficina Comunicaciones y Relaciones Publicas Responsabilidad Social	X			Electrónico	PDF	Anual	http://www.ibal.gov.co/rendici-n-de-cuentasinformes-de-gesti-n	
				e	Plan de acción de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL		X	X	Dirección de Planeación	X			Electrónico	PDF	Enero	http://www.ibal.gov.co/planes-de-acci-n	
				f	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano		X	X	Dirección de Planeación	X			Electrónico	PDF	Enero	http://www.ibal.gov.co/index.php/otros-planes	
		6.2	Plan de gasto público	Plan de gasto público para cada año fiscal	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 6, Lit 6.2 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Gestión financiera	X					Electrónico	PDF	Anual	http://www.ibal.gov.co/informaci-n-financiera
		6.3	Programas y proyectos en ejecución	Contiene los avances en la ejecución de los proyectos de inversión o programas de cada vigencia	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 6, Lit 6.3 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección de Planeación		X				Electrónico	PDF	Trimestral	En construcción
		6.4	Indicadores de Gestión y/o desempeño	Contiene el tablero de control corporativo con los indicadores de Gestión	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 6, Lit 6.4 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Grupo Calidad	X					Electrónico	Sitio web	Trimestral	http://www.ibal.gov.co/indicadores-de-gestion
		6.5	Participación en la formulación de políticas	Participación ciudadana	Art. 11, lit i), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 6, Lit 6.5 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección Planeación Responsabilidad Social		X				Electrónico	Sitio web	Anual	En construcción
6.6	Informes de empalme	Contiene los informes de empalme del IBAL SA ESP OFICIAL	Art. 11, lit i), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 6, Lit 6.5 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Oficina Comunicaciones y Relaciones Publicas Responsabilidad Social	X					Electrónico	PDF	Cuatrienal	http://www.ibal.gov.co/index.php/informes-de-empalme		
		7.1	Informes de gestión y auditoria incluyendo		Informes antes de Control	Art. 9, lit d) y 11, lit e) Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 7, Lit 7.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Control Interno de Gestión	X				Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/index.php/planes-de-mejoramiento



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL
Esquema de publicación de Información – actualización octubre 2018

7	Control	7.2	Reportes de Control Interno	Contiene el informe pormenorizado del estado de control interno de acuerdo al Art 9 ley 1474 de 2011	Art. 9 Ley 1474 de 2017, Anexo 1 Art 7, Lit 7.2 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Control Interno de Gestión	X	Electrónico	PDF	Anual	http://www.ibal.gov.co/informes-de-control-interno-0
		7.3	Planes de mejoramiento	Describe los planes de mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos, de acuerdo a los hallazgos realizados por el respectivo ente de control.	Anexo 1 Art 7, Lit 7.3 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Control Interno de Gestión	X	Electrónico	PDF	Anual	http://www.ibal.gov.co/index.php/planes-de-mejoramiento
		7.4	Entes de control que vigilan al sujeto obligado	Describen los entes de control que vigila o supervisan a la empresa, MIPG	Art. 11, lit f) Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 7, Lit 7.4 Resolución 3564 de 2015	X	X	Control Interno de Gestión	X	Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co Pie de página de la Página principal
		7.5	Información para población vulnerable	El IBAL SA ESP presta los mencionados servicios públicos sin discriminación alguna y todas sus acciones institucionales, incluidos los proyectos de inversión, están dirigidos a la garantía de derechos de toda la población sin diferenciación, por lo tanto	Art. 9, lit d) Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 7, Lit 7.5 Resolución 3564 de 2015, MIPG			N/A		N/A	N/A	N/A	N/A
		7.6	Defensa Judicial	Se encuentran publicados todos los procesos judiciales correspondientes al IBAL SA ESP OFICIAL	Anexo 1 Art 7, Lit 7.6 Resolución 3564 de 2015	X	X	Secretaría General	X	Electrónico	PDF	Trimestral	http://www.ibal.gov.co/defensa-judicial
		8	Contratación	8.1	Publicación de la Información Contractual	El IBAL SA ESP OFICIAL, publica la información contractual en el SECOP	Art. 10 Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 8, Lit 8.1 Resolución 3564 de 2015, MIPG			Secretaría General		Electrónico	Sitio web
8.2	Publicación de la ejecución de contratos			Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueban la ejecución de los contratos	Art. 10 Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 8, Lit 8.2 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Secretaría General	X	Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	Plataforma de la Auditoría General de la Republica http://siaobserva.auditoria.gov.co/Login.aspx?redirect=Inicio http://contratacion.ibal.gov.co/index.php/contratacion
8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición de compras			Contiene el Manual de contratación de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Art. 11, lit g) Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 8, Lit 8.3 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Secretaría General	X	Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/index.php/anexos
8.4	Publicación del Plan anual de adquisiciones			Plan Anual de adquisiciones de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Art. 9, lit e) Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 8, Lit 8.4 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Almacén	X	Electrónico Electrónico	PDF	Anual	http://www.ibal.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones
9	Trámites y Servicios	9.1	Trámites y servicios	Contiene todos los trámites que tiene el IBAL SA ESP OFICIAL y a los que puede acceder la ciudadanía	Art. 11, lit a) y b) Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 9 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección Planeación Dirección Comercial	X	Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	www.ibal.gov.co/TramitesyServicios
		10.1	Información mínima	Información mínima de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, Se encuentra en la página web de la IBAL SA ESP OFICIAL en la sección "Transparencia"	Arts. 9, 10 y 11, Ley 1712 de 2014, Anexo 10 Lit 10.1 Resolución 3564 de 2015	X	X	Dirección Planeación	X	Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	www.ibal.gov.co



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL
Esquema de publicación de Información – actualización octubre 2018

10	Instrumentos de gestión de información pública	10.2	Registro de Activos de Información	El Registro de Activos de Información del IBAL SA ESP OFICIAL, se encuentra en proceso de construcción	Arts.13 y 16, Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.2 Resolución 3564 de 2015	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X	Electrónico	Sitio web		En construcción	
		10.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	El Índice de información Clasificada y Reservada del IBAL SA ESP OFICIAL, se encuentra en proceso de construcción.	Art.20, Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.3 Resolución 3564 de 2015	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X	Electrónico	Sitio web		En construcción	
		10.4	Esquema de Publicación de Información	Contiene el Esquema de Publicación de la Información del IBAL SA ESP OFICIAL	Art. 12, Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.4 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas	X	Electrónico	PDF	Semestral		En construcción
		10.5	Programa de Gestión Documental	Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	Art. 15, Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.5 Resolución 3564 de 2015	X	X	Gestión Documental	X	Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/informes-archivo	
	10.6	Gestión Documental	El programa de gestión documental se reglamenta mediante resolución 0110 del 17/02/2017	Art. 13, Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.6 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Gestión Documental	X	Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/informes-archivo		
	10.7	Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	Art.11, Lit. j), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.7 Resolución 3564 de 2015	X	X	Grupo Tecnológico y de Sistemas		Electrónico	PDF		Cuando ocurran cambios	En construcción	
			Automáticamente disponibles.		X	X								
	10.8	Costos de reproducción	Contiene la resolución 015 de 2011 por la cual se establece el costo por concepto de expedición de certificaciones y/o constancias por parte del IBAL SA ESP OFICIAL	Anexo 1 Art 10, Lit 10.8 Resolución 3564 de 2015	X	X	Secretaría General	X	Electrónico	PDF	Cuando ocurran cambios		En construcción	
	10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Contiene los canales para radicar cualquier requerimiento que tenga que ver con la IBAL SA ESP OFICIAL	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Art 10, Lit 10.9 Resolución 3564 de 2015, MIPG	X	X	Dirección Comercial	X	Electrónico	Sitio web	Cuando ocurran cambios	http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos http://www.ibal.gov.co/preuntas-frecuentes		
	10.10	Informe de PQRS	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014, Anexo 1 Lit 10, 10.10 Resolución 3564 de 2015			Dirección Comercial Gestión de atención al cliente y PQR	X	Electrónico	Sitio web	Trimestral		En construcción	