RESOLUCIÓN No. - - - - 0063
(31 ENE 2020)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA IBAL S.A. ESP. OFICIAL PARA EL AÑO 2019"

EL GERENTE DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias que le han sido otorgadas, así mismo en uso de las establecidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Nacional, articulo 9 y 14 de la Ley 489 de 1998 y,

CONSIDERANDO:

Que en cumplimiento a la Ley 1474 del 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y evaluación a Políticas Públicas, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas la Entidades del Orden Nacional Departamental y Municipal.

Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o líder de las diferentes áreas de la Empresa, elaborará el mapa de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la trasparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales, estructurar las medidas para controlar los riesgos de corrupción, establecer los compromisos en los componentes y de esta manera promover la transparencia, concentrando acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1474/2011, por medio de la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2020, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:

IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
Gerente General
V.º B.º

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JUAN CARLOS NUÑEZ GONZÁLEZ
GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
Ibagué Tolima, 2020

LIDERES DE PROCESOS

ING. LEONEL ALFREDO NIETO SUÁREZ	Director de Planeación y Coordinador SIG
ING. JORGE ELMER DIAZ MORALES	Director Operativo
DR. CARLOS FERNANDO URIBE J.	Director Administrativo y Financiero
DR. OSCAR ANDRÉS GUTIERREZ RAMÍREZ	Director Comercial y Atención al Cliente
DRA. JULIANA MACIAS BARRETO	Secretaria General
ING. ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO N	Líder Gestión de Alcantarillado
ING. ERIKA MELISSA PALMA H.	Líder Gestión Acueducto (E)
ING. RUT HELENA SALAZAR	Líder Aseguramiento y Calidad de Agua (E)
DR. ZAYRA TATIANA ORJUELA	Líder Comunicaciones y Relaciones Publicas
DRA. DIANA ALEXANDRA GUZMÁN M.	Líder Gestión Humana
ING. ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO	Líder Gestión Ambiental
DR. JOSE RICARDO CARRASCO B.	Líder Gestión Financiera
DR. JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO	Líder Gestión Documental
ING. CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO	Líder Gestión Tecnológica
DR. WILLINTON JARAMILLO	Líder Gestión Ambiente Físico
DRA. JENNY CAROLINA SANMIGUEL URUEÑ	Líder Control Disciplinario
DR. OSCAR EDUARDO CASTRO M.	Líder Evaluación Independiente

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Juan Carlos Núñez G.
Gerente General
V°B°

PRESENTACIÓN

El IBAL S.A. E.S.P OFICIAL comprometida con los ciudadanos aplica los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente y eficiente.

El presente Plan busca generar la confianza del ciudadano frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en la entidad IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social, y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido donde los recursos públicos sean destinados a solucionar las necesidades de la comunidad.

El contenido y el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se diseñaron, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal; IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL da cumplimiento a lo dispuesto.

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia que garantice la continuidad en una gestión honesta y transparente en nuestra Empresa, el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, además de cumplir con los requerimientos de conformidad al soporte legal vigente en cumplimiento a la Misión de la Empresa, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza. Por lo anterior se presenta las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.

IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
Gerente General
V.°B.°

PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL				
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ Procesos	**Actividades**	**Meta O Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**
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.	Política de Gestión Integral de Riesgos para el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL	La Alta Dirección de la Entidad Con la participación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Primer trimestre de 2020
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.	Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente socializada.	Dirección de Planeación .	Enero de 2020
	2.2 Llevar a cabo mesa de trabajo con cada líder de proceso, en el cual se revisará los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	Formato que se debe implementar teniendo en cuenta la nueva versión (Octubre/2018)	Líderes de los diferentes procesos	Enero de 2020
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección de Planeación	Enero 31 de 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V.º B.º

	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/2018.	Institucional Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Jefe Asesor Oficina de Control Interno	Abril 30, Agosto 31 y 31 de Diciembre de 2020
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. 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.	Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, así como brindar la oportunidad a que se formulen las sugerencias. Link página Web de la Empresa	Dirección de Planeación Líder Grupo Tecnológico y de sistemas.	Enero de 2020 Enero de 2020
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.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Líderes de Procesos.	Trimestralmente durante la vigencia 2020
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)	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el primer componente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Trimestralmente en la vigencia 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Ing. Juan Carlos Nadeg G.
Gerente General
V°B°

SEGUNDO COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

GESTIÓN ANTITRÁMITES

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con dieciséis (16) procesos y en este contexto se revisa, analiza, evalúa y actualiza periódicamente la información de los mismos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y su funcionamiento.

La política de racionalización de trámites busca reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos, automatizar los trámites existentes y permitir al ciudadano realizar trámites por medio de la página Web de la Empresa.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Identificar los trámites: La Empresa revisará el inventario de trámites propuesto por el DAFP, y cargara al SUIT. Los trámites deben ser registrados y actualizados de acuerdo al artículo 40 del Decreto-Ley 019 de 2012 (Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos).

Identificación de Trámites: marzo 15 de 2020 Responsable: Dirección de Planeación y líderes de Procesos

Priorización de Trámites: El IBAL analizará las variables externas e internas que afectan los trámites y que le permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Racionalización de Trámites: El IBAL busca implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción en los costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, de igual manera generar espacios no presenciales, utilizando página Web, correos electrónicos, que le permitan al usuario menores esfuerzos para la realización de los trámites.

Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los tramites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas dentro de las cuales están:

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V°B°

TERCER COMPONENTE
RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente III: Rendición de Cuentas					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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.	Jornada de inducción y Re inducción de los mecanismos de participación y Rendición de Cuentas (Estrategia de Rendición de Cuentas)	Líder de responsabilidad social Profesional S.I.G Líder Gestión Humana	Primer semestre de 2020
	1.2	Realizar programa especial "Promoviendo el Dialogo con la Comunidad", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la Ciudadanía.	Programa Promoviendo el Dialogo con la Comunidad	Líder de responsabilidad social	Durante la Vigencia 2020
	1.3	Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas	Publicación en la redes sociales de la Empresa	Líder de Comunicaciones y relaciones públicas	Durante la Vigencia 2020
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Teniendo en cuenta el programa "Promoviendo el Dialogo con la Comunidad", se brindará a la ciudadanía la	Lista de Asistencia a el programa "Promoviendo el Dialogo con	Líder de Responsabilidad Social. Líderes de	Durante la Vigencia 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V.°B.°

		oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.	la Comunidad" Registros Fotográficos	Procesos	
	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 "Promoviendo el Dialogo con la Comunidad" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	Listados de asistencia Registros Fotográficos Socialización, a través de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Líder de responsabilidad social Líder de Comunicacione s y relaciones públicas	Durante la Vigencia 2020
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1.	Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Líder de responsabilidad social Líder Gestión Humana	Durante Vigencia 2020
4. Evaluación y retroalimentació n 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 auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas. Registro de notificación de resultado de Auditoria	Jefe Asesor de Control Interno	Junio y diciembre de 2020

IBAL S.A. E.S.P - OFICIAL
Gerente General
V.B.

CUARTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al 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.	Actas de Comités de Gerencia	Líderes de los procesos	Durante la Vigencia de 2020
	1.2.	Fortalecer las áreas que lideran la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa. Mejorar el nivel de desempeño del personal operativo de la Empresa	Plan de Acción de la Dirección Comercial e indicadores.	Dirección Comercial Líder Gestión Atención al Cliente y PQR. Líder Gestión Cartera Líder Facturación y Recaudo	Trimestral durante el año 2020
	1.3.	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que	Gerencia General Dirección	Primer Semestre 2020

B.A.E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V.º B.º

		ciudadano.	mejoren el servicio al ciudadano. Plan anual de adquisiciones.	Comercial Gestión Financiera.	
	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.	Comités de Gerencia	Gerencia General Líderes de procesos	Durante la Vigencia 2020
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Procesos y procedimientos documentados.	Documentación actualizada	Líderes Gestión Comercial	Durante la Vigencia 2020
	2.2.	Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Información publicada: Contrato de condiciones uniformes, trámites y servicios. Link descargue su factura.	Dirección Comercial y Atención al Cliente. Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2020
	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.	Publicación en la página Web, en los puntos de atención al usuario el proceso para solicitar una petición y conocer el estado del mismo.	Líder Atención al cliente y PQR Líder de comunicaciones y relaciones públicas Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2020
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario.	Líder Atención al cliente y PQR. Líder Gestión	Junio de 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V.º B.º

		entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Manual de PQR Instructivo GT-I-001 Publicación Pagina web, Esquema de publicación de información.	Tecnológica.	
	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.	Informe del indicador.	Líder Atención al cliente y PQR	Trimestralmente en la vigencia 2020
	2.6.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Y socialización del mismo.	Líder Atención al cliente y PQR. Líder de Talento Humano.	Semestralmente 2020
	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.	Informe de seguimiento a las acciones.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno.	trimestralmente durante la vigencia 2020
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a	Programa de Inducción y capacitaciones	Líder Grupo Gestión	Vigencia 2020.

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V.°B.

		los ciudadanos.	Socialización código de Integridad.	Humana	
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.		Con el apoyo de los Líderes de los Procesos	Vigencia 2020
	3.3.	Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.	Manual de Políticas de Selección-Ingreso y promoción. Manual de funciones	Líder Grupo Gestión Humana	
	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, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Programa de Capacitaciones 2020	Director de la dirección Administrativa y financiera Líder Grupo Gestión Humano	Vigencia 2020
4. Normativo y procedimental	4.1.	Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de PQR actualizado y socializado	Líder Atención al cliente y PQR	Vigencia 2020
	4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la	Estadística mensual de PQR	Líder Atención al cliente y PQR. Dirección	Trimestralmente durante la vigencia 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Juan Carlos Núñez G.
Gerente General
V.º B.º

		prestación de los servicios.		Comercial y Servicio al Cliente	
	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados.	Director Comercial Y Atención al Cliente y líderes de dependencias a cargo. Con el apoyo del SIG	Vigencia 2020
	4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Socialización a los Funcionarios. Listados de Asistencia	Líder Grupo Gestión Humana. Oficina asesora control disciplinario.	Semestralmente durante el año 2020
	4.5.	Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de tratamiento de datos personales	Director Comercial Y Atención al cliente, Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas, Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Marzo de 2020
	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.	Registros de PQR. Manual de PQR	Líder Atención al Cliente y PQR. Director Comercial Y Atención al cliente	Vigencia 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V°B°

5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	Caracterización de los usuarios	Director Comercial Y Atención al cliente, Líder Atención al Cliente y PQR, Líder Gestión de Facturación y Recaudo. Planeación Estratégica.	Vigencia 2020
	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.	Encuesta satisfacción cliente-atención al usuario, atendido en front	Director de la dirección Comercial Y Atención al cliente Líder Atención al Cliente y PQR. Líder de comunicaciones y relaciones públicas	Julio de 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Ing. Juan Carlos Vargas B.
Gerente General
V.º B.º

QUINTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Estructura Orgánica publicada	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2020
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Página web actualizada	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2020
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas. Gestión Jurídica y Contractual	Vigencia 2020
	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	Publicación página Web con lineamientos de Gobierno Digital, Registro de Publicaciones	Dirección de Planeación-Proyectos Especiales, Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer semestre de 2020
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	Resolución para cobro de certificaciones	Líderes de procesos	Marzo de 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V°B°

		información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.			
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	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.	Políticas de Programa Gestión Documental.	Líder Grupo Gestión Documental.	Vigencia 2020
		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	Programa de Gestión documental (PGD). Plan Institucional de Archivos (PINAR)	Líder Grupo Gestión Documental	Vigencia 2020
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	Mecanismos y Evidencias de divulgación.	Profesional Responsabilidad Social. Líder de Comunicaciones y	Junio de 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Juan Carlos Nieto G.
Gerente General
V.º B.º

		pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.		Relaciones Públicas.	
	4.2.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos adecuados	Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Vigencia año 2020
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.	Informe generado por el sistema de gestión documental.	Líder Gestión Documental. Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Primer semestre de 2020

COMPONENTE VI.
INICIATIVAS ADICIONALES

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente VI: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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.	Código de Integridad Socializado e implementado	Líder Grupo Gestión Humana. Dirección Administrativa	Primero y Segundo Semestre 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V.°B.°

				y Financiera Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
	1.2.	Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Socialización Código único Disciplinario	Líder Grupo Gestión Humana en coordinación con el Jefe de la oficina asesora de Control Disciplinario	Mayo y Septiembre del año 2020
	1.3.	Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Urna de Transparencia Registros para denunciar actos de corrupción	Dirección Comercial y Servicio al Cliente. Dirección Administrativa y financiera Jefe Oficina de Control Disciplinario. Jefe oficina Control Interno.	Marzo 30 de 2020
	1.4	Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA.	Acta de seguimiento	Líder Dirección Comercial y Servicio al Cliente. Dirección Administrativa y financiera Líder Control Disciplinario. Líder Asesor Control Interno.	Durante la vigencia 2020

IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL
Gerente General
V°B°

ARTÍCULO SEGUNDO: Los Líderes de los procesos de la Empresa son los responsables realizar el seguimiento y de dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan.

ARTÍCULO TERCERO: El Jefe Asesor de Control Interno se encargará de realizar el seguimiento al presente plan dentro las fechas establecidas por la ley, con el apoyo del Jefe de la Dirección Planeación.

ARTÍCULO CUARTO: El incumplimiento de alguno de los procedimientos en el presente Acto Administrativo, generan el inicio de las acciones disciplinarias a que haya lugar.

ARTÍCULO QUINTO: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, a los funcionarios y los ciudadanos; por lo que deberá ser modificada y/o adicionada la presente resolución en tal sentido se dejarán por escrito mediante acta y se publicarán en la página Web de la Entidad.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Ibagué, enero 31 de 2020.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

IBAL S.A. E.S.P - OFICIAL
Ing. Juan Carlos Núñez G.
Gerente General

V°B°
JUAN CARLOS NUÑEZ GONZÁLEZ
GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vo. Bo. Ing. Leonel Alfredo Nieto Suárez
Director Dirección de Planeación

Vo. Bo. Dra. Juliana Macías Barreto
Secretaria General