


| Entidad:   | EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL  |  |          |   |
|--|---|--|----------|---|
| Vigencia:  | 2020  |  |          |   |
| Fecha de publicación   | 8/05/2020   |  |          |   |
| Componente:  | Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2020: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales. |  |          |   |
| Subcomponentes/Procesos  | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas  | % Avance | Observaciones   |
| <b>Seguimiento 01 OCI</b>  |   |  |          |   |
| <b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b> |   |  |          |   |
| 1. Política de Administración del riesgo   | Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.   | Mediante Acta N°. 004 de marzo 17 de 2020, fue revisada la Política de Administración de Riesgos vigente del IBAL, la cual una vez se implemente los requisitos de la Norma del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018, sera ajustada y socializada.   | 100%     | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al primer trimestre de 2020. Nivel de cumplimiento:100% |
| 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.  | A través de la Circular número 200 -100 de Enero 7 de 2020, citaron los Líderes de los Procesos a la Mesa de Trabajo, para socializar la metodología de la elaboración del Mapa de Riesgos.  | 100%     | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2020. Nivel de cumplimiento:100%     |
|  | 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.   | Con la Circular 200-005 del 18 de febrero de 2020, se convocó a los líderes de procesos para la implementación.  | 100%     | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2020. Nivel de cumplimiento:100%     |
|  | 2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.  | Se evidencio la Resolucion nro.63 de 31 de enero de 2020, " 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 2020"  | 100%     | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2020. Nivel de cumplimiento:100%     |
|  | 2.4 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos actualizada en el mes de octubre de 2018   | Con la evaluación de los soportes evidencian la realización de las acciones por líderes de los procesos y con la elaboración de este informe se da cumplimiento en cuanto al primir cuatrimestre de 2020   | 33%      | Se cumple con la fecha programada para realizar el primer seguimiento del informe 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.   | Mediante circular 200-005 del 18 de febrero de 2020, convocaron a los líderes de procesos para la implementación.  | 100%     | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2020. Nivel de cumplimiento:100%     |
|  | 3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.   | Dirección de Planeación: Con el oficio 200-125 del 31 de enero de 2020, fue solicitada al área Tecnológica y de Sistemas la publicación del PAAC y MRC Gestión Tecnológica y de Sistemas : En la pagina Web de la Empresa en el Link : <a href="http://www.ibal.gov.co/otros-planes">http://www.ibal.gov.co/otros-planes</a> , se encuentra publicada el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de riesgos de corrupción de 2020. | 100%     | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2020. Nivel de cumplimiento:100%     |
| 4. Monitoreo y Revisión  | Los líderes de los procesos deben revisar periodicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo   | A fecha de seguimiento los líderes de los procesos, no han requerido cambios al Mapa de Riesgos de Corrupcion.   | 33%      | La actividad esta programada a desarrollarse trimestralmente durante la vigencia de 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)  | Con la evaluación de los soportes evidencian la realización de las acciones por líderes de los procesos y con la elaboración de este informe se da cumplimiento en cuanto al primir cuatrimestre de 2020   | 33%      | Se cumple con la fecha programada para realizar el primer seguimiento del informe de 2020.                                |

| Componente II: Racionalización de Trámites  |  |  |   |  |  |
|---|--|--|---|--|--|
| FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES   |  |  |   |  |  |
| <p>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).</p> <p>Identificación de Trámites: marzo 15 de 2020 Responsable: Dirección de Planeación y líderes de Procesos</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>Para la priorización de los tramites a racionalizar reprogramaron las mesas de trabajo con los líderes de proceso, por lo que enviaron las hojas de vida de los trámites con fin de que se realicen la actualizaciones, de conformidad a lo informado en el presente seguimiento .</p>                                    | 0%   | <p>No se cumplió con la fecha programada para la realización de la actividad.<br/>Nivel de cumplimiento:0</p> |  |  |
| Componente III. Rendición de Cuentas  |  |  |   |  |  |
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible  | 1.1. Retroalimentar a los funcionarios del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestión de la Empresa. La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad. | La empresa realizo, inducción tanto al personal directivo que ingreso en el mes de enero de 2020, como tambien a pasantes del Sena, respectivamente  | 50%   | La actividad esta programada a finalizarse en el primer semestre de 2020, al primer cuatrimestre del seguimiento, presenta avance del 50%. |  |
|   | 1.2. Realizar programa especial "Promoviendo el Dialogo con la Comunidad", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la Ciudadanía.   | Se evidencio que propiciaron los espacios de integración y participación con la comunidad mediante el dialogo y con las actividades lúdicas orientadas a la población Infantil, realizadas en 10 Barrios de la Ciudad entre los meses de febrero al 13 de marzo de 2020, a partir del 16 marzo fueron suspendidas en razón a la emergencia declarado por el Gobierno Nacional, en que prohíbe la aglomeración de los ciudadamos. | 33%   | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.             |  |
|   | 1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas  | Se evidencio que para los meses de enero a abril de 2020 , semanalmente actualizan la gestion de la empresa semanal a traves de las redes sociales.  | 33%   | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 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 oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.   | Mediante las listas de asistencia, Barrios: San Carlos, entre otros y los registros fotograficos se evidencio el avance del programa " Proviendo el Dialogo con la Comunidad", en el que le permitieron presentar las inquietudes y sugerencia acerca de los servicios que ofrece la empresa   | 33%   | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.             |  |
|   | 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.  | Se evidencio el avance, según listados de asistencia y los registros fotograficos. La "Promoción de Dialogos con la Comunidad, lo ejecutaron con los grupos de WhatsApp, internos y otras redes de divulgacion de espacios a la comunidad en general   | 33%   | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 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.  | <b>En el seguimiento informaron que a la fecha no hay avance de esta actividad</b>   | 0%  | <b>Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 0%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020</b>        |  |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional  | 4.1 Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciando la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas        | Se realizaron las auditorias para las fechas estipuladas en la Resolucion nro. 063 de 31 de enero de 2020, en la que la empresa adopto el Plan Anticorrupcion y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupcion   | 100%  | Las actividades se cuentan programadas, para el mes de junio y diciembre de 2020.  |  |
| Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano   |  |  |   |  |  |

|   |   |   |      |   |
|---|---|---|------|---|
| 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. | En el seguimiento al primer cuatrimestre de 2020, se evidenciaron las Actas de Comité de Gerencia, números 01 y 02 de 21 y 23 de enero de la actual vigencia  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento 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  | Gestión Atención al Cliente y PQR; El avance del plan de acción consisten en: solicitud de capacitaciones según oficios 430-0657 dirigido Talento Humano y 787 a Dirección comercial Gestión Cartera: El Plan de Acción de 2020, está conformado por 9 etapas o componentes de los cuales 4 reflejan al mes de marzo de 2020, avance real y 5 sin avance. Gestión Facturación: Se evidencia avances del plan de acción e indicadores según registro código PE-R-212   | 33%  | La actividad esta programada a realizarse trimestralmente durante el año de 2020. Nivel de avance: 33%  |
|   | 1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.   | Se evidenció el Acuerdo nro. 004 de diciembre 13 de 2019, " Por el cual se expide el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Ibagueréña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, para la vigencia fiscal del primero (1) de enero al 31 de diciembre de 2020, y se dictan otras disposiciones." Igualmente en la página Web de la empresa se evidenció el Plan Anual de Adquisiciones Código: AF-R-214, el cual contempla los suministro, servicios y obras que los procesos requieren durante para la vigencia de 2020.  | 100% | Es una actividad programada al primer semestre de 2020, al cual fue ejecutada conforme a los registros evidenciados en el seguimiento del primer cuatrimestre de la presente vigencia. Nivel de ejecución: 100% |
|   | 1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.   | Se evidenciaron las actas números 001 y 002 de la realización de Comité de Gerencia los días 21 y 23 de enero de 2020   | 33%  | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.  |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención               | 2.1 Procesos y procedimientos documentados.   | Subproceso Facturación: Matriz de Caracterización - Procedimiento: GC-P-FR-004, Facturación de Matriculas con Totalizadores o Acumuladores de Consumo.  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.   |
|   | 2.2. Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.   | Dirección Comercial y Atención al Cliente: Gestión Tecnológica: La empresa determino e implemento en la pagina web el Menu Atención al usuario- link Quejas y reclamos, aqui se visualizan publicados: el Contrato de Condiciones Uniformes, el Manual de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, y Puntos de atención al usuario en <a href="http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos">http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos</a> Link descargue su factura <a href="http://190.107.23.34:8091/websolin/MisFacturas/Consultar">http://190.107.23.34:8091/websolin/MisFacturas/Consultar</a> , respectivamente   | 33%  | En el seguimiento al primer cuatrimestre de la presente vigencia, se evidencio avance en las actividades estas se encuentran programadas a ejecutarse durante toda la vigencia de 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.   | Gestión Atención al Cliente y PQR: El usuario o suscriptor consulta tramites Link <a href="http://190.107.23.34:888/camaleon/">190.107.23.34:888/camaleon/</a> entre otros Comunicaciones y Relaciones Publicas: Mediante el portal Web de la empresa se accede tanto a la redes sociales, atención PQR, chat virtual y canales para atender a los usuarios. Gestión Tecnológica: Se evidencia en la pagina web de la empresa el Menu Atención al usuario en este se consulta la información referente a peticiones, Link Quejas y reclamos y el Link Preguntas frecuentes: En el Menu Tramites y servicios en el link Consultar Tramites: <a href="http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos">http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos</a> <a href="http://www.ibal.gov.co/preguntas-frecuentes">http://www.ibal.gov.co/preguntas-frecuentes</a>              | 33%  | En el seguimiento al primer cuatrimestre de la presente vigencia, se evidencio avance en las actividades estas se encuentran programadas a ejecutarse durante toda la vigencia de 2020                          |
|   | 2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.   | Gestión Atención al Cliente y PQR: Revisaron la información de la pagina web de empresa sea consistente en el contenido como tambien las carteleras de la cl 39 y cl 15 verificandose que es consisten con la información de la empresa Gestión Tecnológica: La resolución N. 1113 del 28 de noviembre de 2018, adopta el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL y el Registro de publicaciones contiene el listado de los documentos publicados en la pagina web, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. <a href="http://www.ibal.gov.co/node/980">http://www.ibal.gov.co/node/980</a> <a href="http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucion%201113-2018">http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucion%201113-2018</a> . | 50%  | Gestión Tecnológica: Se evidencio avance de la actividad en el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2020. La actividad esta programada a ejecutarse en el mes de Junio de 2020                 |

|                              |  |  |      |   |
|------------------------------|--|--|------|---|
|                              | 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.   | En la ficha de Indicadores, se evidenciaron los correspondientes Satisfacción al Cliente, PQR Comercial Reclamación Comercial  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse trimestralmente en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020. |
|                              | 2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.  | Se evidencia la aplicación del Manual Cordialidad y Atención al Usuario  | 50%  | La actividad esta programada a ejecutarse semestralmente. Nivel de cumplimiento al seguimiento del primer cuatrimestre de 2020, 50%       |
|                              | 2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.   | Con la evaluación de los soportes evidencian la realización de las acciones por los líderes de los procesos  | 33%  | Esta programada para realizar trimestralmente. Nivel de seguimiento :33%  |
| 3. Talento Humano            | 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.   | El proceso determino e implemento el Plan Institucional de Capacitación vigencia 2020  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse trimestralmente en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020. |
|                              | 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.  | A fecha de seguimiento no han socializado en lo transcurrido del primer cuatrimestre el Código de Integridad   | 0%   | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; sin avance , 0%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.                |
|                              | 3.3 Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.   | La empresa cuenta con el Manual de Políticas de selección de ingresos y promoción y el Manual de Funciones   | 100% | Fue ejecutada la actividad. Nivel de cumplimiento:100%  |
|                              | 3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. | El proceso determino e implento el Plan Institucional de Capacitación de 2020  | 50%  | Actividad programada a desarrollarse durante la vigencia de 2020, tiene avance del 50%  |
| 4 Normativo y procedimental. | 4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.   | Continúan aplicando los lineamientos del Manual de PQR código:GC-M-AC-002  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse trimestralmente en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020. |
|                              | 4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios   | Se evidencian la realización de informes mensuales por tipo de petición (petición, queja o reclamo), dirigidos a la Dirección Comercial  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse trimestralmente en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020. |
|                              | 4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.  | Presentan avance los procesos en cuanto actualizaron registros: Gestión Ambiental :CODIGO: GA-R-001 FORMATO CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS MODIFICADO DE FECHA 2020-03-04 VERSION 04 Subproceso Facturación: Matriz de Caracterización - Procedimiento: GC-P-FR-004, Facturación de Matriculas con Totalizadores o Acumuladores de Consumo.   | 33%  | Es una actividad a ejecutarse en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.                 |
|                              | 4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos   | <b>En el seguimiento al primer cuatrimestre de 2020, no se evidenciaron soportes de avance a la actividad</b>  | 0%   | <b>Esta programada a ejecutarse semestralmente durante el año de 2020.</b>  |
|                              | 4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.   | Director Comercial y Atención al Ciudadano: Gestión Tecnológica y de Sistemas: En la página web de la empresa esta publicada la Política de Tratamiento de Datos Personales, como también el Aviso de privacidad <a href="https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Politica%20de%20tratamiento%20de%20datos.pdf">https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Politica%20de%20tratamiento%20de%20datos.pdf</a> Proceso Comunicaciones y Relaciones Públicas. | 100% | Conforme a la fecha programada fue cumplida la actividad Nivel Cumplimiento: 100%   |
|                              | 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.  | Cumplen aplicando los lineamientos determinados en Manual para Atención del PQR.   | 33%  | Es una actividad a ejecutarse en la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.                 |
|                              | 5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.  | Facturación y Recaudo: Los usuarios están caracterizados por Uso: Residencial, Industrial, Comercial, Oficial. Estrato: 1 Bajo-Bajo, 2 Bajo, 3 Medio Bajo, 4 Medio – Medio, 5 Medio Alto, 6 Alto.  | 33%  | Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020; Nivel de avance 33%, al primer cuatrimestre de seguimiento de 2020.            |

|   |   |   |      |   |
|---|---|---|------|---|
| 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. | El subproceso Atención al Cliente y PQR, realizo 300 encuestas de la percepción de los ciudadanos   | 50%  | La actividad esta programada a ejecutarse en el mes de Julio de 2020  |
| <b>Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b> |   |   |      |   |
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa   | 1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.   | La empresa tiene publicada el organigrama en la pagina web link <a href="http://www.ibal.gov.co/organigrama">http://www.ibal.gov.co/organigrama</a> así mismo el mapa de procesos de la empresa   | 100% | El proceso realizo la actividad conforme a la fecha programada de ejecución Nivel de cumplimiento:100%  |
|   | 1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.   | Gestión Tecnológico Sistemas: La resolución N. 1113 del 28 de noviembre de 2018, adopta el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, y el Registro de publicaciones contiene el listado de los documentos publicados en la pagina web, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. <a href="http://www.ibal.gov.co/node/980">http://www.ibal.gov.co/node/980</a> <a href="http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucion%201113-2018">http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucion%201113-2018</a> .   | 100% | El Proceso realizo la actividad conforme a la fecha programada de ejecución Nivel de cumplimiento:100%  |
|   | 1.3 Publicar la información sobre contratación pública  | Gestión Tecnológico y de Sistemas: En la pagina web de la empresa esta determinado e implementado el Menu Contratación <a href="http://contratacion.ibal.gov.co/index.cphp/contratacion">http://contratacion.ibal.gov.co/index.cphp/contratacion</a> Gestión Jurídica Contractual: Se evidencian en el SECOP, los procesos: 010 de 2020, publicado el 2020/02/25 017 de 2020, publicado el 2020/03/26 018 de 2020, publicado el 2020/04/14  | 33%  | La actividad esta programada a desarrollarse durante la vigencia de 2020 Nivel de avance:33%  |
|   | 1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital   | Gestión Sistemas: La pagina web del ibal <a href="http://www.ibal.gov.co">www.ibal.gov.co</a> esta diseñada de acuerdo con los lineamiento de gobierno en línea , mediante la resolución N. 1113 del 28 de noviembre de 2018, la Empresa, adopta el esquema de publicación de información como instrumento y mecanismo para la gestión de la información pública, y el Registro de publicaciones contiene el listado de los documentos publicados los cuales se pueden consultar y descargar. <a href="http://www.ibal.gov.co/node/980">http://www.ibal.gov.co/node/980</a> <a href="http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucion%201113-2018.pdf">http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucion%201113-2018.pdf</a> | 50%  | La actividad esta programada a ejecutarse para el primer semestre de 2020 . Cumplimiento a fecha seguimiento primer cuatrimestre de 2020, 50% |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva   | 2.1 Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.   | aplicación a lo establecido en la circular IBAL N° 015 del 11 de enero de 2011 " Por medio de la cual se establece el costo por concepto de la expedición de certificaciones y/o constancias por parte del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, la cual la actualiza de acuerdo al Índice de precios del consumidos-IPC.  | 100% | Dieron cumplimiento conforme al tiempo programado nivel de avance :100%   |

|  |  |   |      |  |
|--|--|---|------|--|
| 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.  | Se evidencio la Política de Gestion Documental esta inmerso el Plan Institucional de Archivo PINAR codigo GD-O -001 de 2020.  | 100% | Se dio cumplimiento a la realización de la actividad según lo verificado en el seguimiento al primer cuatrimestre de 2020. Nivel de cumplimiento: 100% |
|  | 3.2 Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado | Se evidencio el Programa de Gestión Documental- PGD y el Plan Institucional de Archivo. Resolución 110 de 2017.   |      |  |
| 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad                     | 4.1 Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.   | En los canales de la empresa, utilizan imágenes en movimiento, música, fotografías, audios y el lenguaje sencillo   | 50%  | En el seguimiento al primer cuatrimestre de la presente vigencia, presente avance esta actividad, esta programada para el mes de Junio de 2020.        |
|  | 4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.   | La página web de la empresa www.ibal.gov.co a fecha del seguimiento al primer cuatrimestre de 2020, esta diseñada teniendo en cuenta todas las exigencias determinadas por el Ministerio de las TIC en la estrategia de Gobierno en Línea, así como cada uno de los componentes descritos en el Manual Estrategia Gobierno en Línea y con o estipulado por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de información, Anexo 2 Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública. | 33%  | El proceso cumple con la actividad al primer cuatrimestre de 2020. Esta programada esta actividad a desarrollarse la presente vigencia.                |
| 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública             | 5.1 Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.  | Se evidencio el informe - Relación de vencidos en el Sistema Camaleon del mes de enero de 2020  | 50%  | esta programada para realizar al primer semestre de 2020. Nivel de seguimiento :33%  |
| <b>Componente VI: Iniciativas Adicionales</b>                |  |   |      |  |
| 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.   | En el boletín Internto Ibage Vibra nro. 6 de marzo 16 de 2020, se visualiza la divulgación del Código de Integridad, mediante frases.   | 50%  | Es una actividad programada a ejecutarse en el primero y segundo semestre de 2020. Nivel de Cumplimiento: 50%  |
|  | 1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario  | <b>En el seguimiento no se evidencio avance a la actividad</b>  | 0%   | <b>La actividad esta programada para realizarse el primero y segundo semestre de 2020</b>  |
|  | 1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.  | Se encuentran en proceso de la determinación e implementación del procedimiento de la Urna de Transparencia del IBAL, como un multicanal, incluida la página Web y buzón electrónico, para que la comunidad denuncie actos indebidos asociados a fraude, corrupción o violación de las políticas de la empresa, provenientes de los funcionarios directos o contratistas independientes (...), como también del registro para presentar la queja por presuntos actos de corrupción.   | 50%  | A fecha del seguimiento del primer cuatrimestre de 2020, presenta un avance del 50%  |
|  | guimeitnos   | Una vez, sea implementado el procedimiento que a fecha del seguimiento, se haran los se   | 0%   | Actividad programada a desarrollarse durante la vigencia de 2020.  |
| Seguimiento de la Estrategia                                 | <br>OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA   |   |      | Jefe oficina Asesora de Control Interno  |