

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2020: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 02 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, será ajustada y socializada.	100%	La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada al 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.	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.
	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.
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se evidenció la Resolución nro.63 de 31 de enero de 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 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 segundo cuatrimestre de 2020	67%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre 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 página 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.
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	Al segundo cuatrimestre del seguimiento los líderes de los procesos, no han requerido ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la actual vigencia.	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre 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 registros remitidos por los líderes de los procesos se da cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2020	67%	En el seguimiento se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2020

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
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 Inicativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Componente II: Racionalización de Trámites</b>				
FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Identificar los trámites: La Empresa revisará el inventario de trámites propuesto por el DAFF, y cargará 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).	La empresa tiene los trámites registrados en el link : <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites</a>		50%	En el seguimiento se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2020
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.				
<b>Componente III. Rendición de Cuentas</b>				
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.	Conforme a los registros remitidos, realizaron retroalimentación a los funcionarios: Listado de asistencia de la Inducción al SIG de la empresa, donde se incluye la participación y rendición de cuentas, de dos funcionarios que ingresaron en los meses de junio y agosto de 2020.	100%	Actividad con fecha programada: Primer semestre de 2020, la cual fue ejecutada.
	1.2. Realizar programa especial "Promoviendo el Dialogo con la Comunidad", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la Ciudadanía.	Conforme a los registros enviados ( evidencias fotograficas) la empresa realizo actividades relacionadas con la: Entrega de mercados a personas que se han visto afectadas durante la cuarentena dispuesta por el Gobierno Nacional para mitigar la propagación del virus covid. ejecuto campañas y socializaciones de manera presencial con las comunidades que se encuentran dentro del área de afectación del proyecto acueducto complementario en las zonas de Túneles de Boquerón, Libertador, Cristalinas, Coello Cócora. Tiene la línea de Responsabilidad Social para recibir todo tipo de solicitudes de la comunidad 322-963-99-22.	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
	1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas	Conforme a la evidencias remitidas, el proceso de Comunicaciones y Relaciones Publicas, ejecuta la actualización en las redes sociales informando las actividades relacionadas con el mejoramiento de la prestación del servicio de la empresa, tales como: seguimiento por los directivos sobre avancen de las obras.	67%	Con la verificación de los registros el proceso cumple al segundo cuatrimestre (mayo- agosto) de 2020, con la meta o producto programada.
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.	Conforme a los registros enviados ( evidencias fotograficas) la empresa realizo actividades relacionadas con la: Entrega de mercados a personas que se han visto afectadas durante la cuarentena dispuesta por el Gobierno Nacional para mitigar la propagación del virus covid. ejecuto campañas y socializaciones de manera presencial con las comunidades que se encuentran dentro del área de afectación del proyecto acueducto complementario en las zonas de Túneles de Boquerón, Libertador, Cristalinas, Coello Cócora. Tiene la línea de Responsabilidad Social para recibir todo tipo de solicitudes de la comunidad 322-963-99-22.	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre 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 dialogo con los usuarios.	Teniendo en cuenta las evidencias remitidas por el proceso Comunicaciones y Relaciones Publicas, a pesar que al aislamiento obligatorio, por la pandemia Covid-19, no ha permitido constantemente tener espacios abiertos con la comunidad, se ha realizado de manera virtual.	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre 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.	No remitieron soportes en el segundo cuatrimestre de 2020	0%	No cumplen al segundo cuatrimestre de 2020

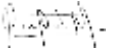
Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2020: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion 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 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</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, evidenciado 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 auditorías para las fechas estipuladas en la Resolución 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 Corrupción	100%	Se dio cumplimiento al segundo cuatrimestre de seguimiento

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
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 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
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.	Al primer cuatrimestre de 2020, del seguimiento se evidenciaron las Actas de Comité de Gerencia, números 01 y 02 de 21 y 23 de enero de la actual vigencia. Al segundo cuatrimestre no remitieron registros	33%	Es una actividad a ejecutarse 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	<b>Gestion</b> Atención al Cliente y PQR: Fueron remitidos los registros soportando el avance - plan de acción, solicitud del diglurno y los correspondientes a la ficha de los indicadores: Satisfacción del cliente, PQR Comercial y Reclamacion comercial de los meses de mayo y junio de 2020 <b>Gestion Cartera:</b> Remitieron registros avance activades y la ficha tecnica de los indicadores: Rotacion cartera oficial, rotacion cartera particular e. de eficiencia procesos coativos, de los meses de mayo y junio de 2020. <b>Gestión Facturación:</b> realizan cargue y descargue de la informacion a través de los dispositivos móviles (TPL) (...).Ampliaron el convenio con banco AV Villas y puntos efecdy para recaudar a nivel nacional, activacion del Boton PSE para pagos por la página Web del IBAL. Actualizacion del Catastro de Usuarios, (...) brindan acompañamiento al personal operativo para la ubicación de diferentes predios para disminuir errores de lecturas, via telefonica capacitaron al grupo de lecturas sobre los requisitos de las Revisiones Internas y el cumplimiento de los requisitos, durante los dias 24, 25, 26 y 27 de junio y 2 de julio de 2020. remitieron la ficha tecnica del Indicador de recaudo mes presente de los meses de de mayo, junio y julio de 2020	67%	Cumplen al segundo cuatrimestre de 2020, con meta o producto programada
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Se evidencio el Acuerdo nro. 004 de diciembre 13 de 2019, " Por el cual se expide el Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Ibaguerena 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 evidencio 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 ejecucion: 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 numeros 001 y 002 de la realizacion de Comité de Gerencia los dias 21 y 23 de enero de 2020. Al segundo cuatrimestre no remitieron soportes	33%	Es una actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2020.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
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 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Procesos y procedimientos documentados.	Remitieron registros actualizados:Procedimiento Gestión Cartera actualizado versión 06 fecha: 01- 06-2020. Procedimiento Facturación versión 04 fecha: 16-06-2020 Procedimiento Crítica y análisis de consumos v03 fecha: 16-06-06-2020. Instructivo Catastro de Usuarios v03 fecha: 16-06-2020 Instructivo toma de lecturas y proceso de liquidación v01 fecha: 16-06-2020 Formatos: actualizados Gestión Atención alCliente y PQR Fecha: 16-06-2020	67%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre de 2020
	2.2. Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	En la pagina web de la empresa en el Menu Atención al usuario- link Quejas y reclamos esta publicado el contrato de condiciones uniformes, el Manual de atención de peticiones, quejas y reclamos, los Puntos de atención al usuario <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/websoln/MisFacturas/Consultar">http://190.107.23.34:8091/websoln/MisFacturas/Consultar</a>	67%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre 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 190.107.23.34:888/camaleon/ entre otros Comunicaciones y Relaciones Publicas: Mediante el portal Web de la empresa se accede tanto a la redes sociales, atención PQR, chac virtual y canales para atender a los usuarios. Gestión Tecnológica:En la pagina web se encuentra el Menu Atención al usuario el usuario puede consultar la información referente a peticiones en el Link Quejas y reclamos y Link Preguntas frecuentes, igualmente en el Menu Tramites y servicios se encuentra el link consultar tramite <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> <a href="http://190.107.23.34:888/camaleon/">http://190.107.23.34:888/camaleon/</a>	67%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre 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> .	100%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre 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.	Remitieron la Ficha Tecnica de los indicadores. Satisfacción al Cliente, PQR Comercial Reclamación Comercial, de los meses de mayo y junio al segundo cuatrimestre cumple parcialmente.	55%	Es una actividad a ejecutarse trimestralmente en la vigencia 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	100%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre de 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.	Con la evaluación de los soportes evidencian la realización de las acciones por los líderes de los procesos	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2020: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Seguimiento 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Realizo: Capacitación de atención al cliente por parte del programa COMPASS –soporte de certificación. Circular No. 059 de junio 09 del y Lista de asistencia liderazgo efectivo	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.	Socialización de los valores por el área de comunicaciones. (Boletín No. 29 del 2020), Encuesta de percepción del código de integridad.	33%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre 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.	Capacitación de atención al cliente por parte del programa COMPASS –soporte de certificación	67%	Cumple con la meta o producto al segundo cuatrimestre de 2020
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 lineamiento del Manual de PQR código:GC-M-AC-002	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Remitieron los registros por tipo de petición (petición, queja o reclamo), dirigidos a la Dirección Comercial	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Subproceso Facturación: Actualizaton tres (3) procedimientos, dos (2) instructivos y tres (3) registros conforme a la Matriz de Caracterización y la intranet.	67%	Al segundo cuatrimestre de 2020, cumple con la meta o producto.
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Remitieron los soportes de la realización de capacitaciones	50%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
	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 pagina web de la empresa esta publicada la Política de Tratamiento de Datos Personales, como tambien el Aviso de privacidad <a href="https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/image/stories/Politica%20de%20tratamiento%20de%20datos.pdf">https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/image/stories/Politica%20de%20tratamiento%20de%20datos.pdf</a> Proceso Comunicaciones y Relaciones Públicas.	100%	Actividad cumplida conforme a la fecha programada
	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.	67%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
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.	Facturación y Recaudo: Los usuarios estan caracterizados por: Uso: Residencial, Industrial, Comercial, Oficial. Estrato: 1 Bajo-Bajo, 2 Bajo, 3 Medio Bajo, 4 Medio – Medio, 5 Medio Alto, 6 Alto	67%	Cumple al segundo cuatrimestre de 2020, con meta o producto programada.
	5. 2 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	El subproceso Atención al Cliente y PQR, realizo 300 encuestas de la percepción de los ciudadanos	100%	Cumple con la meta o producto conforme a la fecha programada

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
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 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<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 ejecucion Nivel de cumplimiento:100%
	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Gestión Tecnológico Sistemas: La resolucion 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/resolucior%201113-2018">http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucior%201113-2018</a> .	100%	El Proceso realizo la actividad conforme a la fecha programada de ejecucion 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.php/contratacion">http://contratacion.ibal.gov.co/index.php/contratacion</a> Gestión Jurídica Contractual: Se evidencian en el SECCOP, publicados los procesos de contratación correspondientes al segundo cuatrimestre (mayo-agosto de 2020).	67%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2020
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	<b>Gestión Sistemas:</b> 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 resolucion 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/resolucior%201113-2018.pdf">http://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/resolucior%201113-2018.pdf</a> . <b>Planeacion:</b> Publicación en página Web con lineamientos de Gobierno Digital. <a href="https://www.ibal.gov.co/index.php/sistema-de-gestion-decalidad">https://www.ibal.gov.co/index.php/sistema-de-gestion-decalidad</a> Política de seguridad y privacidad de la información.	100%	Dieron cumplimiento conforme al tiempo programado
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%
	3.1 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 código 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.			

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2020			
Fecha de publicación	10/09/2020			
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 02 OCI</b>				
<b>Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
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.	De acuerdo con los registros remitidos, la empresa en los canales utiliza, las imágenes en movimiento, la música, las fotografías, los audios y un lenguaje sencillo que facilitan los mensajes	100%	Se cumple con la fecha programada al segundo cuatrimestre 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 segundo 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 lo 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.	67%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 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.	El proceso genero el informe de control de seguimiento a la peticiones registradas en el Software CAMALEON, como vencidos y/o sin finalizar, según oficio 520-041 de 25 de junio de 2020	100%	Fue ejecutada la actividad conforme a la fecha programada
<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.	La empresa ha divulgado el sentido de los valores del código de Integridad, a través de frases los primeros días de la vía Spark, en los Boletines interno de Información del bal que Vibra, y apartir del boletín No. 28 tiene una página especial.	50%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2020.
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Conforme a los registros de asistencia, el proceso realizo capacitaciones el 2 y 18 de junio de 2020	50%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2020
	1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Esta implementada la Una de Transparencia del IBAL, con 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 tambien del registro para presentar la queja por presuntos actos de corrupción.	100%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2020
	Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA	Se encuentra en proyección el procedimientos de la Una de Transparencia. Conformaron los integrantes para abrirla en los PAS, crean el formulario de queja por presunto. Actos de corrupcion.	33%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2020
Seguimiento de la Estrategia	 <b>OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA</b> Jefe oficina Asesora de Control Interno			