



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: EI-R-005

FECHA VIGENCIA:
2016-11-02

VERSIÓN: 02

Página 13 de 16

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.SP. OFICIAL

COMPONENTE III RENDICION DE CUENTAS

INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2017

Corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, efectuar control a la implementación y a los avances de las actividades determinadas tanto en la Resolución N°0061 de enero 31 de 2017, como a la Estrategia para la Rendición de Cuentas código:PE-I-004.

En cumplimiento a la estrategia que señala el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 124 de 2016, la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a través de la Resolución N° 0061 de enero 31 de 2017 "Adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año de 2017" la cual establece compromisos en el Componente III: Rendición de Cuentas, Planificando las actividades para la desarrollarlas durante esta vigencia.

OBJETIVO: Efectuar seguimiento al cumplimiento de actividades propuestas sobre el Componente III: Rendición de Cuentas de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.P. OFICIAL.

ALCANCE: Verificar avance de las actividades determinadas en la Estrategia Rendición de Cuentas de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.P. OFICIAL; al mes de junio de 2017

METODOLOGÍA: La Oficina de Control Interno, procedió a efectuar el seguimiento y control a las acciones determinadas en la Estrategia para la Rendición de Cuentas; Solicitando a los responsables o a sus delegados la información con la cual se evidencio el avance de las acciones conforme a la meta/producto o a la periodicidad.

EVALUACION COMPONTE RENDICION DE CUENTAS

De conformidad con lo que establece el Decreto N° 124 de enero 26 de 2016, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ", se procede a verificar el avance en el cumplimiento de las actividades propuestas en el Tercer Componente para la Rendición de Cuentas de la Empresa para la vigencia de 2017:



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: EI-R-005

FECHA VIGENCIA:
2016-11-02

VERSIÓN: 02

Página 14 de 16

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible: Se dio cumplimiento en cuanto la empresa determino la Estrategia para la Rendición de Cuentas, así como la ejecución de las actividades/ acciones propuestos conforme a la periodicidad programada para este componente de información. Ver anexo

Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: La empresa con cargo a la Audiencia de la Rendición de Cuentas programada a ejecutarse en el mes de diciembre de 2017, mediante el "Programa IBAL SOCIAL" ha realizado las actividades establecidas, teniendo en cuenta los registros verificados en cumplimiento a la meta/producto y periodicidad. Ver anexo.

Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas: La empresa, adelanta la proyección del acto administrativo "Para adoptar y desarrollar el programa de estímulos y reconocimiento a los servidores públicos de la empresa"; el cual se encuentra en la respectiva revisión por parte de los directivos competentes. Ver anexo.

Subcomponente 4. Evaluación y realimentación a la gestión institucional: la Oficina de Control Interno, da cumplimiento, a la norma y a las especificaciones de los actos administrativos internos de la empresa a través de este informe.

CONCLUSION: La Oficina de Control Interno de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Efectuó el respectivo seguimiento y control a la ejecución de avance de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente III Rendición de Cuentas -2017; evidenciándose los correspondientes registros soportes con cumplimiento así:

El componente de Rendición de Cuentas conforme a la Resolución N°.0061 de enero 31 de 2017, le determinaron seis (6) actividades para los subcomponentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible Una (1). Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones dos (2). Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas, dos (2). Evaluación y realimentación a la gestión institucional, una (1). Mientras que la Estrategia

Componentes	Acciones Propuestas	Acciones cumplidas	Acciones en proceso de cumplimiento
1. Información	1	1	
2. Diálogo	2	1	1
3. Incentivos	2		2
4. Evaluación	1	1	
Subtotales		3	3



**INFORME FINAL DE AUDITORIA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: EI-R-005

FECHA VIGENCIA:
2016-11-02

VERSIÓN: 02

Página 15 de 16

Totales	6	6
---------	---	---

Fuente: Resolución Nro. 0061 de 2017


Según la Estrategia para la Rendición de Cuentas especifica veintiocho (28) acciones. Para el componente 1 -Información para la Rendición de Cuentas, diez (10). Componente 2 - Dialogo para la Rendición de Cuentas, cinco (5). Componente 4 - Incentivos para la Rendición de Cuentas, ocho (8).

Componentes	Acciones Propuestas	Acciones cumplidas	Acciones en proceso de cumplimiento
5. Información	10	10	
6. Diálogo	5	3	2
7. Criterios	5	5	
8. Incentivos	8	1	7
Subtotal		19	9
Total	28	28	

Fuente: Estrategia para la Rendición de Cuentas

Las acciones en proceso de cumplimiento; en razón a que se encuentran determinadas a desarrollarse en el segundo semestre de 2017, complementarias a la audiencia de la rendición de Cuentas para el mes de diciembre de 2017.

Recomendación: Se recomienda continuar con la ejecución de las actividades/ acciones conforme a las fechas programadas.


OSCAR EDUARDO CASTRO MOREJRA
Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyecto: Luz Marina Torres Ruiz
Técnico en Manejo Control Interno

Verificación con corte a junio de 2017 de las acciones determinadas en la de la Resolución N° 0061 de enero 31 de 2017 "Adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año de 2017" la cual establece compromisos en el Componente III: Rendición de Cuentas en la Empresa Ibaguereña Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

Subcomponentes/Procesos	Actividades	Observaciones
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	<p>1.1. Dar a conocer 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.</p> <p>La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad</p>	La Empresa, determino e implemento la "Estrategia para la Rendición de Cuentas"
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<p>2.1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL SOCIAL", se brindará a la comunidad la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.</p> <p>Las sugerencias recibidas serán analizadas por la empresa y servirán como insumo para el mejoramiento continuo y minimizar la corrupción</p> <p>2.2. Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las actividades diseñadas por el IBAL para la implementación de "IBAL SOCIAL" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.</p>	<p>La empresa realiza con la comunidad reuniones en la que tratan la problemática de acueducto y alcantarillado como los soportan los documentos y registros fotográficos en los siguientes Barrios: La granja, los Parrales, Hipódromo y Belcalzar.</p> <p>Se evidencio el listado de asistencia y la socializaron a través de la página Wb del IBAL y redes sociales.</p>
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1 Diseñar un plan de incentivos y controles para los funcionarios, encaminados a reforzar el proceso de Rendición de Cuentas.	A fecha del seguimiento el IBAL tiene el proyecto del acto administrativo " Para adoptar y desarrollar el programa de estímulos y reconocimiento a los servidores públicos de la empresa"; el cual se encuentra en la respectiva revisión por parte de los directivos competentes.

	<p>3.2 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas.</p> <p>Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.</p>	Internamente, la empresa no ha capacitaciones relacionadas en motivar la cultura de la rendición de cuentas.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<p>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.</p> <p>Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de Cuentas.</p>	A fecha de este seguimiento se da cumplimiento conforme a la fecha programada, pues se realizó el correspondiente seguimiento y control a la ejecución de las acciones propuestas el componente III Rendición de Cuentas.

Verificación de las acciones determinadas y ejecutadas al mes de junio de 2017; determinadas en la Estrategia para la Rendición de Cuentas.

Componente 1- Información				
Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Observaciones
Presentar y publicar de la estrategia general de Rendición de Cuentas	Documento Publicado	Oficina de Comunicaciones	Anual	A fecha del seguimiento no se evidencio el documento publicado
Elaborar documento "Caracterización de usuarios de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	Documento Publicado	Representante de la Dirección, con el apoyo de los líderes de los procesos.	Anual	La empresa aplico la encuesta de "Identificación de requisitos y necesidades del cliente externo" la cual se encuentra en proceso de tabulación, graficación y análisis de la información.
Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Página web	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Permanente	Los líderes de los procesos verifican sus publicaciones con el propósito respecto que sea de actualidad en atención a la circular 043 de 27/02/2017, de Grupo de Gestión Tecnológica
Publicar constantemente comunicados de prensa con información sobre los avances y logros de la Entidad, así como	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades	Se evidencia publicaciones en la página web, sobre avances logros y eventos en que participa la empresa

los eventos en los que participa.				
Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.	Página web Documento Publicado Redes Sociales	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades	Publican piezas gráficas, infografías, banners, videos, para informar sobre cambio de horarios, atención al público, invitaciones, campañas de ahorro agua y energía a través de la Red Social y WhatsApp.
Mantener contacto con la opinión pública a través de espacios en medios de comunicación masiva como televisión, internet, radio y prensa y divulgar los mecanismos de participación ciudadana	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa Televisión	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades	Se suscribió el contrato nro. 041 de marzo 29 de 2017, con Radio I. Publicación permanente en redes sociales y comunidad general
Publicar en las carteleras, intranet, y los televisores de la Entidad información institucional.	Carteleras, intranet, y televisores del área de atención al ciudadano	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Según las necesidades	Realizan comunicaciones en las carteleras de la empresa y vía spark.
Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los medios existentes	Chats Correos electrónicos Atención telefónica Atención personalizada	Grupo de Gestión Tecnológica	Según las necesidades	Todos los funcionarios de la empresa, tienen el correo institucional
Mantener y mejorar el canal de atención de Peticiones Quejas y Reclamos, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y física para garantizar la trazabilidad, la oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, teniendo en cuenta los términos de ley.	Punto de Atención de Servicios – PAS Página web	Gerencia, Dirección Administrativa y Comercial	Según las necesidades	Centros de Atención al usuario tales como: Carrera 5 N° 39-30 B/Macarena Ibagué. Avenida 15 N° 6-35 Ibagué Carrera 3 N° 1-04 /La Pola Ibagué Línea 116 ventanilla.unica@ibalgov.co
Coadyuvar en la ejecución de las actividades para la implementación del modelo de apertura de datos de Gobierno en Línea	Plan de Actividades	Oficina Asesora de Planeación con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Permanente	La página Web de la empresa tiene implementado información de interés para la Comunidad
Componente 2 - Diálogo				
Foros – Grupos focales Realizar un Foro	Foro Virtual	Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de	Diciembre	Está programada a ejecutarse

Virtual sobre un tema actual y relevante para la Entidad, donde se generen espacio de interacción con los usuarios.		Gestión Tecnológica		en el mes de diciembre
Mesa de trabajo temáticas – Encuentros regionales – Asambleas comunitarias – Observatorios ciudadanos – Entrevista con los actores	Mesas de trabajo temáticas, a partir del desarrollo del programa "IBAL social"	Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, Líderes de procesos.	Permanentemente	La empresa realiza encuentros con la ciudadanos , reuniones, e los cuales la empresa adquiere compromisos en acueducto y alcantarillado y les realiza control como se evidencio a través de oficio 200-518 de junio 5 de 2017, la profesional de responsabilidad social, recuerda la Jefe de Grupo de Alcantarillado, los relacionados con los Barrio Protecho y Jordán 7 etapa.
Audiencia Pública Participativa – Reuniones zonales	Audiencia Pública	Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, Líderes de procesos.	Diciembre	Está programada a ejecutarse en el mes de diciembre
Espacios formales de participación ciudadana – Defensor del Ciudadano	Página web Medios digitales y escritos	Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, Líderes de procesos.	Permanentemente	En la página web de la empresa, tiene en el link-Proyecto de participación ciudadana.
Espacios de diálogo a través de nuevas TICs	Página web Chat Video Chat	Grupo de Gestión Tecnológica	Permanentemente	En el Call Center de la empresa, está habilitado un chat interactivo
Componente 3 - Criterios				
1. Veracidad 2. Confiabilidad 3. Transparencia 4. Oportunidad 5. Pertinencia			Los aplican en el desarrollo de las actividades informativas tanto internas como externas	
Componente 4 - Incentivos				
Socialización y Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: Es un espacio académico, de educación continua y	Jornadas de Capacitación y Socialización	Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, con el apoyo de la Dirección	Junio y Octubre	La empresa realiza capacitaciones, conforme a los registros, evidenciados de Asistencia a

permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión.		Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano		Capacitación de los días 27 y 28 de Junio de 2017.
Inclusión de la temática de mecanismos de participación ciudadana y RdC en los procesos de inducción y re-inducción o en la Reuniones Generales con el personal.	Jornadas de Inducción y Re-inducción	Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano	Junio y Octubre	Se evidenciaron los registros relacionados con la asistencia a jornadas de inducción y reinducción de los días 27 y 28 de junio de 2017
Encuestas de Clima y Cultura Organizacional y difusión de resultados: Con ellas se determina la percepción de las personas respecto al Clima y la Cultura Organizacional y la percepción de la RdC. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.	Encuestas de Clima y Cultura Organizacional Difusión de resultados	Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano	Julio	Está programado a ejecutarse en el mes de julio
Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de clima y cultura aplicadas a los trabajadores.	Acciones de mejora	Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.	Agosto	Está programado a ejecutarse en el mes de agosto
Selección del Trabajador y Ciudadano “Enlace” para RdC: Es la figura en la que se seleccionan trabajadores y ciudadanos del común, que contribuyen a verificar de manera aleatoria las acciones de información y diálogo de los procesos de RdC.	Jornadas o mesas de trabajo	Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, con el apoyo de la Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano	II Semestre del año	Está programado a ejecutarse en el II semestre del año

<p>Es la manera de probar internamente si los funcionarios están realizando la tarea. La idea principal es monitorear la calidad del proceso y enviar alertas tempranas en caso de encontrar acciones que deberían ser replanteadas. Los "enlaces" deben producir informes que den cuenta de su labor y del seguimiento al proceso de RdC de la entidad.</p>				
<p>Fomento de la Participación y colaboración abierta – Programa IBAL social. Mediante esta acción se convocará a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías y los espacios definidos en el programa.</p>	<p>Jornadas de trabajo IBAL social</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, con el apoyo de la Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano</p>	<p>II Semestre del año</p>	<p>Está programado a ejecutarse en el II semestre del año</p>
<p>Concursos de conocimiento de la entidad: Se generarán espacios de interés en la entidad a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma. Se establecerá un cuestionario que fomente la investigación por parte de los ciudadanos y de los trabajadores de la entidad en sus múltiples espacios de información y diálogo. Estableciendo un tipo de premio al ciudadano o a los trabajadores que logren contestar</p>	<p>Concurso de Conocimientos</p>	<p>Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Octubre</p>	<p>Está programado a ejecutarse en el mes de octubre</p>

<p>acertadamente el cuestionario.</p>				
<p>Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las audiencias públicas, mesas de trabajo</p>	<p>Seguimientos</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación, Profesional Responsabilidad Social, con el apoyo de la Dirección Administrativa – Grupo Gestión Administrativa y Talento Humano</p>	<p>Según la necesidad</p>	<p>La audiencia pública esta programada para el mes de diciembre</p>