INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

A DICIEMBRE 31 DE 2016

El Propósito del informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P OFICIAL, es evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades/ acciones determinadas para los componentes I. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción. II: Racionalización de Tramites. III: Rendición de Cuentas. IV: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. VI. Iniciáticas Adicionales; para el periodo comprendido del 31 de Marzo de 2016 (fecha en la que fue adoptado mediante la Resolución 214/16); al 31 de Diciembre de 2016, teniendo en cuenta el Decreto 124 de Enero 26 de 2016, Articulo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo "El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizada, de acuerdo con los parámetros establecidos.", el artículo 1 del Decreto 2641 de 2012, que especifica "señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para La Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".

La Oficina Asesora de Control Interno realizo el seguimiento; consistente el solicitar la información, verifico con los líderes y/o sus delegados de los procesos los documentos que soportan la ejecución de las actividades/acciones, evaluando los registros evidenciados objeto en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **Ver Anexos**.

El resultado de la evaluación se muestra para los componentes planteados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2016:

Componentes	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Nivel de Cumplimiento
I. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	33	33	100%
II: Racionalización de Tramites	9	8	97%
III: Rendición de Cuentas	6	6	100%
IV: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	23	23	100%
V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	13	12	97%
VI. Iniciáticas Adicionales	1	1	100%
Total	85	83	97.64%

Fuente: Resolución 214 de 2016

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde). Actividades cumplidas/Actividades programadas.

La Oficina de Planeación, coordino ajustes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2016 (Resolución 0214 de 31 de Marzo de 2016); por motivos justificados a través de Acta de Reunión de 24 y 27 de Octubre de 2016; y solicitud de líderes de los procesos Grupo Atención al Cliente oficio 550-805, 550-1104 y 300-145 y Grupo Administrativo y de Talento Humano 610-104, respectivamente. **Ver Anexos**.

Para el componente I. Gestión **del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**, se determinaron dentro de la Resolución Nº. 2014 de 2016, diez (10) actividades y para el documento identificado con el mismo nombre le establecieron veinte y tres (23) para un total de treinta y tres (33) acciones las cuales fueron realizadas. 100%

II: **Racionalización de Tramites**, le determinaron nueve (9) actividades de las cuales fueron realizadas ocho (8) no fue ejecutada una (1) la de "Mecanismos de seguimiento al estado del trámite" para un cumplimiento del 97%.

III: **Rendición de Cuentas**. Le establecieron seis (6) actividades estas fueron ejecutadas, nivel de cumplimiento 100%

IV: **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano** Le establecieron inicialmente veinticuatro (24) actividades de estas; una fue retirada " Informe de evaluación de desempeño "razón por la que ejecutaron veintitrés (23) nivel de cumplimiento 100%.

V: **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**. Le establecieron trece (13) actividades, no fue ejecutada la meta/producto "Política de operación y formatos"; por lo que ejecutaron doce (12), nivel de cumplimiento 97%.

VI. **Iniciáticas Adicionales** Le establecieron una (1) actividad, la cual la ejecutaron, nivel de cumplimiento 100%

Recomendaciones

Reconsiderar nuevamente las actividades que no se llevaron a cabo con meta/producto; en el Componente II. Racionalización de Tramites "Mecanismos de seguimiento al estado del trámite" y V Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. 3.1 Política de operación y formatos".

Mantener la identificación en la Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; para los procesos de la empresa a los que les aplique conforme a los cambios interno o externo.

Considerar la formulación de nuevas acciones para los seis (6) Componentes en el nuevo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -2017.

Establecer mecanismos prácticos y efectivos que permitan monitorear el seguimiento permanente por los líderes de los procesos en cada uno de los componentes del nuevo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2017.

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyecto: Luz Marina

Entidad:	**Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.P.S. OFICIAL**
Vigencia:	**2016**
Fecha de publicación	**Diciembre 31 de 2016**
Componente:	**Gestion del Riesgo de Corrupcion Mapa de Riesgos de Corrupcion**

Seguimiento 3 OCI

Subcomponente/ Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
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.	Se evidencio el registro denominado: Política de Administración del Riesgo.	100%	Cumple
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.	Se evidencio la Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente.	100%	Cumple
	2.2 Llevar a cabo mesa de trabajo con cada líder de proceso, en el cual se revisara los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	En la Resolución Nº.214 de 31/03/16, se evidencia el diseño del formato de conformidad con la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 del componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%	Cumple
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	En la página web del IBAL, se encuentra elaborado y publicado el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2016.	100%	Cumple

Entidad:	**Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.P.S. OFICIAL**
Vigencia:	**2016**
Fecha de publicación	**Diciembre 31 de 2016**
Componente:	**Gestion del Riesgo de Corrupcion Mapa de Riesgos de Corrupcion**

Seguimiento 3 OCI				
Subcomponente/ Procesos	**Actividades Programadas**	**Actividades Cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	2.4 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos versión 2.	La Oficina de Control Interno, realizo el seguimiento a 30 de Abril de 2016	100%	Cumple
3.Consulta y Divulgación	3.1 Diseñar las estrategias que se van aplicar, para que los funcionarios y contratistas, conozcan y formulen sus propuestas relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mediante oficio 200-371 Junio 3 de 2016, y registro de Asistencia a Reunión Interna Código: GH-R-PB-037, de Junio 13 de 2016, dieron cumplimiento con la Meta o producto.	100%	Cumple
	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.	En la página web del IBAL, se encuentra el link http://ibal.gov.co/otros-planes.2/	100%	Cumple
	3.3 Brindar a la Comunidad Información a través del programa "IBAL SOCIAL" y rendiciones de cuentas.	El IBAL, a través del Grupo de Comunicaciones y Responsabilidad Social, ha propuesto por sectores ejecutar el Programa "IBAL SOCIAL."	100%	Cumple

Entidad:	**Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.P.S. OFICIAL**
Vigencia:	**2016**
Fecha de publicación	**Diciembre 31 de 2016**
Componente:	**Gestion del Riesgo de Corrupcion Mapa de Riesgos de Corrupcion**

Seguimiento 3 OCI				
Subcomponente/ Procesos	**Actividades Programadas**	**Actividades Cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
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.	Mediante Acta de Reuniòn de 24 y 27 de Octubre de 2016; por solicitud de lideres de los procesos Grupo Atencion al Cliente (oficio 550-805, 550-1104 y 300-145) y Grupo Administrarivo y de Talento Humano (610-1041) , la Oficina de Planeaciòn realizo ajueste a la Resoluciòn 0214 de 31 de Marzo de 2016, en lo conceniente el IV Componente Mecanismos para mejorar la Atencion al Ciudadano numeral 1,4 en que modifica Meta o Producto : Politica de Operacion por Comites de Gerencia, responsable, Gerencia. 2.3. Protocolo por Manual PQR. 2.5 Informe del Indicador, responsable Jefe Grupo Atencion al Cliente y el nuemeral 3.4 " Informe de evaluacion de desempeño " fue ajustado en el sentido que fue retirada esta actividad.	100%	Cumple
5. Seguimiento	Generar un informe en el cual se muestre el resultado del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Se genero informe con corte a 30 de Abril de 2016	100%	Cumple

Fuente: Resolucion 0214 de Marzo 31 de 2016

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	**Planeacion** Planificar el SGC de la organización hacia el logro de la misión institucional, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente	Socialización del instructivo de disponibihdades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias y realizar seguimiento.	Se evidencio el registro denominado Asistencia A Reunion Interna Codigo: GH-R-PB-037, en la quedetallan los trabajadores a quienes les socializacion D.H.S.	100%	Cumple
		Incluir en el plan de re inducción, capacitaciones sobre los deberes, derechos y prohibiciones contenidas en el código único disciplinario.	Se evidencio el registro de la asistencia a reunion interna de Octubre 27 de 2016	100%	Cumple
	Control de Gestion Realizar evaluación, seguimiento y control a la gestión instit ucional a través de verificaciones periódicas, prestando apoyo a la Dirección en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos institucionales y legales vigentes	Incluir dentro de las auditorías el seguimiento a los informes de calidad de agua	Se evidenciaron los informes de auditoria de calidad de agua.	100%	Cumple
		Socializaciòn del Codigo Etica y Valores de la empresa	Se evidencio el registro de Asistencia A Reunion Interna, en el que socializaron el Nuevo Codigo de Etica el 28 de Diciembre de 2016	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Produccion de Agua Potable Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de [bague	Realización de jornadas de inducción y re inducción periódica en valores y principios institucionales	Se evidencio el registro Asistencia A Reunion Interna de 21, 23 y 24 de Noviembre dee 2016	100%	Cumple
		Realización de jornadas de inducción y re inducción periódica en valores y principios institucionales. Continuar con los procesos de auditorias.	Se evidencio el registro Asistencia A Reunion Interna de 21, 23 y 24 de Noviembre dee 2016	100%	Cumple
	Saneamiento Basico Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residual. del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas.	Seguimiento periódico al c umplimiento de las actividades programadas. Reinducción del código de ética y valores.	Se evidencio el registro Asistencia a Capacitacion de Diciembre 19 de 2016	100%	Cumple
	Gestiòn Jurìdica Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte	Revisión y socialización del Manual de Contratación de la Empresa a los funcionarios responsables de esta actividad y los líderes de procesos.	Se evidencio el soporte de la asistencia a reunion Diciembre 21 y 22 de 2016, de la capacitacion del Manual de Capacitacion e Interventoria	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Definir políticas de control y seguimiento a procesos judiciales	Se evidencio la aplicación de de las " Politicas de Defensa Judicial de la Empresa IBAL S.A. E.S. OFICIAL"	100%	Cumple
	Gestion Comercial Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se beneficien de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del diente.	Seguimiento periódico y vericacion de los informes de auditoria para dar cumplimiento del contrato de la Gestion Comercial	Se evidencio el registro de seguimiento y verificacion al cumplimiento del contrato de Proactiva en las actas de reunion Codigo: GH-R-033, nros. 133, 134, 135 y 136 de Noviembre 3, 23, 25 y Diciembre 2 de 2016, respectivamente.	100%	Cumple
		actualizar el normograma, Socialización del código de ética y valores de la empresa. Parametrizar en el sistema la liquidación de los cobros y los descuentos que se realicen a los usuarios.	El normogragrama del proceso se encuentra actualizado. Los cobros para los descuentos se encuentran parametrizados en Solin.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Gestion Ambiental Llevar a cabo las acciones ambientales para la protección, conservación, mejora de al calidad de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto municipal y mitigación de impactos ambientales negativos, producto de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.	Seguimiento al cumplimiento de normatividad	Se evidencio, el Informe de Evaluacion Cumplimiento de Requisitos de Diciembre 13 de 2016	100%	Cumple
		Socialización del Código de Ética y valores. Capacitación en tipos de sanciones disciplinarias	Se evidencio el registro de Asistencia A Reunion Interna, en el que socializaron el Nuevo Codigo de Etica el 27 de Diciembre de 2016	100%	Cumple
		Auditorias a las liquidaciones de pagos y nómina de los funcionarios.	Se evidencio el informe de nomina correspondiente al mes de diciembre de 2016	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**				
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**				
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**				
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**				
Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Gestiòn Administrativa y Talento Humano Gestionar la relación laboral de los servidores públicos y privados del IBAL SA ESP OFICIAL en el desarrollo de las actividades Administrativas, Comerciales y Operativas, garantizando que la administración del servicio sea eficiente y eficaz	Realizar supervisión a la investigación de accidentes laborales. Realizar auditoria.	Se evidenciaron los registros de reportes de accidentes nros... 2569379 y 2571519 de Noviembre 15, 24 de 2016, e investigaciones de accidentes e incidentes de Noviembre 24 y 1º de Diciembre de 2016.	100%	Cumple
		Socialización y seguimiento a la aplicación de la Ley de archivo vigente.	Se evidencio el registro de Asistencia a la Capacitacion Ley de Archivo del 31 de Octubre de 2016- Induccion Archivo de Gestion.	100%	Cumple
		Implementación y funcionamiento del comité de Capacitaciones y bienestar.	Se evidencio el registro Acta de Reunion del Comité Empresarial de Desarrollo Humano Integral - CEDHI de Diciembre 9 de 2016	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Comunicaciones Y Resposabilidad Social Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL SA E.S.P OFICIAL para contribuir a la proyección d la imagen institucional, garantizando un correcto flujo y acceso a la información. Así mismo diseñar campañas de Responsabilidad Social que contribuyan al fortalecimiento y la preservación del recurso hídrico.	Actualización y socialización del manual y matriz de comunicaciones	Se evidencio el registro " Manual de Identidad Visual Corporativa	100%	Cumple
	Gestiòn Ambiente Fisico Objetivo: Brindar eficientemente el apoyo logístico a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad en la empresa de acueducto y alcantarillado IBAL	Re inducción de código de ética y valores. Realización de auditorias.	Se evidencio el registro de Asistencia a Capacitacion de Noviembre 23 de 2016	100%	Cumple
		Seguimiento al cumplimiento de la programación de vehículos.	Se evideciaron los registros de la realizacion de actividades: Cronograma vigencia 2016, oficios 640-271 y 2072 de 19/09/2016, Plan Preventivo de Mantenimiento Vehicular.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Gestiòn Financiera Realizar políticas y procesos de control que nos permita evitar los riesgos de corrupción en nuestra entidad y máxime en el manejo de los recursos públicos	Revisión de asignación y control de rubros presupuestales	Revisan permanentemente en el modulo de presupuesto del IBAL, los registros de la ejecucion presupuestal de gastos; por lo que se evidenciaron los correspondientes a : Noviembre 9 de 2016, 27 y 29 de Diciembre de 2016	100%	Cumple
		Auditorias contables. Integración del aplicativo contable	Se evidencio en el Software de la Seccion de Contabilidad e Impuestos en el balance de prueba el saldo del mes de 30 octubre/16 el cual se confronto el del 1º de Noviembre de 2016. los saldos finales del balance de pruebta con el del balance general estos son iguales.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Gestiòn Tecnologica Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL SA ESP OFICIAL, mediante asignación de recursos tecnológicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido	Capacitación el personal en las incidencias del préstamo de usuarios y los controles. Periódicamente realizar cambios de clave a los usuarios del sistema	Se evidencio el registro denominado Asistencia a Reunion Interna Codigo: GH-R-PB--037, de la socializacion cambio de clave.	100%	Cumple
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES		Reducción de tiempo de duración del trámite.	Con el fin de dar celeridad a los tramites de los clientes, la empresa dio instrucciones a los funcionarios en lo relacionado de implementar las directrices sugeridas en el oficio de Agosto 25 de 2016	100%	Cumple la ejecucion de la accion según cronograma
		Reducción de pasos en la realización de los trámites.			
		Optimizar los procesos o los procedimientos internos relacionados con los trámites.			

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Direcciôn Administrativa	Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.	Se evidencio el registro en el cual el IBAL, Avisa a los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado que los pagos por estos conceptos los deben consignar en el banco según cuenta de ahorros determinado.	100%	Cumple
		Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.			

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**				
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**				
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**				
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**				
Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Jefe Grupo Tecnologico y de Sistemas	Formularios diligenciados en línea	Los usuarion ingresan al pagina web del Ibal. Menu Tramites y Servicios puedes acceder a los formularios: Servicio de Micromedicion-Instalacion micromedidor... Alcantarillado- limpieza sumideros, pozos, vactor, video robot... entre otros.	100%	Cumple
		Mecanismos de seguimiento al estado del trámite	El usario puede no puede realizar el seguimiento al estado del tramite	**0%**	**No cumplio**
		Trámite total en línea	Los tramites del IBAL, los aprueba por el SUIT.	100%	Cumple
3. RENDICION DE CUENTAS	Comunicaciones y Responsabilidad Social Delegado Alta Direccion	Dar a conocer a los funciones del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar informacion que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestion de la Empresa. La informacion debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.	Los Criterios para la generacion de la informacion, se encuentra inmersa en el documento - Estrategias Rendicion de Cuentas 2016.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**				
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**				
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**				
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**				
Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Comunicaciones y Responsabilidad Social Delegado Alta Direccion Lideres de los Procesos	2. 1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL SOCIAL", se brindara a la comunidad la oportunidadde presentar sus inquietudes, sugerencias,a las cuales se les brindara explicaciones y sustentacion por medio del dialogo. Las sugerencias recibidas seran analizadas por la empresa y serviran como insumo para el mejoramiento continuo y minimizar la corrupcion.	Se evidencio el registro de Asistencia A Reunion Externa, de la Comunidad Programa "IBAL SOCIAL" de 25/11/2016.	100%	Cumple
	Jefe Comunicaciones y Responsabilidad Social	2.2 Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las estrategias diseñadas por el IBAL para la implementacion de "IBAL SOCIAL" y otros mecanismos que permitan el dialogo con los usuarios			

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Director Administrativa	3.1 Diseñar un plan de incentivos y controles para los funcionarios encaminados a reforzar el proceso de Rendicion de Cuentas.	En la Estrategia Rendicion de Cuentas 2016, diseñaron el plan de incentivos	100%	Cumple
	Oficina Asesora Planeacion Delegado Alta Direccion	3.2 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendicion de cuentas. Realizar capacitaciones, acompanamiento y reconocimiento.	No se evidencio el informe de la rendicion a pesar que el 2 de Diciembre de 2016 se realizo la Rendicion de Cuentas	100%	Cumple
	Jefe Control Interno	4.1 Programar y realizar auditorias sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la politica de rendicion de cuentas, evidenciando la efectividad de las acciones. Dar a conocer el Resultado de la auditoria los funcionarios responsables de liderar el proceso de rendicion de Cuentas	Se realizaon auditorias conforme a lo normado, para el periodo. Se dio a conocer a los funcionarios pertinentes	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Lideres de los procesos Jefe de la Oficina Asesora de de Planeación	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior del Ibal, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Se evidencio el registro denominado Asistencia A Reunion Interna de Junio 29 de 2016, en la que consta que a los trabajadores del IBAL, recibieron les brindaron capacitacion .	100%	Cumple
	Lider Proceso Gestion Comercial Jefe Oficina Planeaciòn	1.2 fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa.	Suscripcion del Contrato Nº073 de 05/08/2016, objeto " Arrendamiento del local ubicado en la Carrera 5a N° 36-30 y Carrera 5a N° 39-30 Barrio La Macarena, para ubicar el Punto de Atención al Usuario del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Contratista: "INVERSIONES SPYGGA S.A	100%	Cumplen

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Lideres Proceso Comercial Gestion Financiera Gerencia	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Se evidencio el Acuerdo No..0003 de Noviembre 30 de 2016 " Por el cual se expide el presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial, para la vigencia fiscal del primero (1) de enero al 31 de diciembre	100%	Cumplen
	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Grupo Servicio al Cliente. Gerencia	1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Se evidenciaron los registros de la realizacion de los comites de gerencia: numeros, 24/10/2016, 25, 26/11/2016 y 27, 28, 29 , 30 de 9, 19, 27 y 28 de Diciembre de 2016.	100%	La meta/producto (Politca de Operación) fue ajustada por registros "Comites de Gerencia. Según acta de reunion de 24/10/2016.
	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al Cliente.	2.1 Realizar un Auto diagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Se evidencio el registro del diagnostico Espacios Fisicos Atencion al Ciudadano	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo tecnológico y de sistemas. Jefe Grupo Atención al cliente.	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Instructivo Publicación en la Pagina Web, Código: GT-I-PW-001, fecha vigencia: 2015-11-03, Version:05. El sitio web del IBAL, cumple con los parámetros por lo tanto es accesible.	100%	Cumple
	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al cliente.	2.3 Fortalecer los sistemas de informacion que faciliten la gestion y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Se evidencio el Manual de P.Q.R del IBAL. Asi mismo la Resolucion 789 de Noviembre 24 de 2016 " Establece el reglamento al interior de la Empresa... la regulacion para la atencion a peticiones, quejas reclamaciones y recursos..	100%	La meta/producto (Protocolo) fue ajustada por registros "Manual de PQR" Según acta de reunion de 24/10/2016. Cumple
	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe Grupo tecnológico y de sistemas.	2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Se evidencio el Manual de P.Q.R del IBAL. Asi mismo la Resolucion 789 de Noviembre 24 de 2016 " Establece el reglamento al interior de la Empresa... la regulacion para la atencion a peticiones, quejas reclamaciones y recursos..	100%	La meta/producto (Protocolo) fue ajustada por registros "Manual de PQR" Según acta de reunion de 24/10/2016. Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Control Interno Jefe Grupo Atención al cliente.	2.5Establecer 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.	Se evidencio determinado el indicador - Tiempo de Atencion	100%	Cumple
	Jefe Grupo Atención al cliente.	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Determinaron la "Encuesta de satisfaccion del usuario en punto de atencion y servicio. Falta implementarla	100%	Cumple
	Jefe de Control Interno.	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.	Se evidencio informe de auditoria	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Administrativo y de Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Se evidencio el registro denominado Programa de Bienestar Social y Capacitaciones, Codigo:GH-O-PB-004, Fecha Vigencia:2013-05-16, Versión: 01; en el que describe el Plan Institucional de Capacitación Vigencia 2016.	100%	Cumple
		3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.	El IBAL, ha realizado: capacitacion y Socializacion Porcesos P.Q.R. Y Atencion al Usuario de acuerdo al registro evidenciado "Asistencia a Capacitacion de Noviembre 30 de 2016.	100%	Cumple
		3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Se evidencio el Manual de Selección de Ingreso y Promocion y el Reglamemento interno Nº.001 de Agosto 11 de 2016.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**				
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**				
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**				
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**				
Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Direccion Administrativa Jefe Administrativo y de Talento Humano	3.5 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, ejemplo: 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.	Se evidencio el registro denominado Programa de Bienestar Social y Capacitaciones, Codigo: GH-O-PB-004, Fecha Vigencia: 2013-05-16, Versiòn: 01; en el que describe el Plan Institucional de Capacitación Vigencia 2016.	100%	Cumple
	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe Atención al Cliente y PQR.	4.1 Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Resolución Nº. 0821 de Noviembre 14 de 2014 " Por la cual se adopta el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL."	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Se evidencio el informe de seguimiento de respuestas de Agosto 30 de 2016	100%	Cumple
	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Con el Instructivo Asesores Comerciales PQR. Código: GC-IPQ-002, fecha vigencia:2014-11-14, Version:03, el IBAL estableció el procedimiento para actividad propia de Atención al usuario	100%	Cumple
	Jefe Administrativo y Talento Humano. Jefe Grupo Atención al Cliente.	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	El IBAL, a traves del folleto: Conozcamos màs sobre Rendición de Cuentas, desarrolla campaña informativa siendo responsable los servidores públicos ante la comunidad	100%	Cumple
	Lideres Proceso Comercial Gestion Tecnòlogica, Grupo Administrativo y de Talento Humano. Coordinador Jefe Oficina Asesora Planeacion	4.5 Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	El IBAL, en aras de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 al Decreto 1377 de 2013, tiene adoptada la Política de datos, la cual se evidencio.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Atencion al Cliente PQR. Jefe Grupo Atencion al Cliente	4.6 Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepcion de peticiones interpuestas de manera verbal.	Se evidencio el registro de Radicación de Tramites Verbales y Escritos, Codigo:GC-R-PQ-003, fecha vigencia:2014-12-01	100%	Cumple
	Jefe Grupo Atención al Cliente.	5.1 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	se evidencio un archivo en Excel, de la base de datos de los hogares sustitutos del ICBF.	100%	Cumple
	Jefe Grupo Atenciòn al Cliente. Delegado de la Alta Direcciòn SGC	5.2 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Realizaron la Encuesta de " Identificacion de Requisitos y Necesidades del Cliente"	100%	Cumple con la ejecucion de la accion
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION		1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura organica del IBAL	En la pagina WEB del IBAL , se visualizo el menu INSTITUCIONAL, submenu "Informacion Institucional-organigrama.	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas.	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	En la pagina WEB del IBAL , se visualizo cinco (5) submenus : Institucional, Tramites y Servicios, Contratacion, Noticias-informacion para niños y Atencion al Cliente y notiificaciones P.Q.R., Encuestas	100%	Cumple
	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas. Proceso de Gestión Jurídica	1.4 Publicar la información sobre contratación pública	El IBAL , mediante la la pagina WEB, tiene el Menu - Contratacion .	100%	Cumple
	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas.	2.1Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	La pagina WEB del IBAL, publica y divulga informacion conforme lo establece la Estrategia Gobierno en linea	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Lideres de los Procesos	2.1Aplicar 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. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.	La Secretaria General , aplica el principio de gratuidad, para los tramites de los pliegos de condiciones de los procesos precontractuales. Si cobra lo relacionado con la expedicion de certificaciones y/o constancias por parte del IBAL ... teniendo en cuenta la Resolucion Nº. 00015 de Enero 11 de 2011.	100%	Cumple

Entidad:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Vigencia:	Diciembre 31 de 2016
Fecha de publicación	Enero 10 de 2017
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.

Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
	Lideres de Procesos	2.2Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, verificando: El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.) El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Con el Instructivo Asesores Comerciales PQR. Código: GC-IPQ-002, fecha vigencia:2014-11-14, Version:03, el IBAL estableció el procedimiento para actividad propia de Atención al usuario. Ademas el pagina WEB del IBAL , se implemento el Menu - Atencion al Ciudadano	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Grupo Administrativo y de Talento Humano coon el acompañamiento del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	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.	**No generaron la politica de operación de formatos**	**0%**	**No cumple**
	Jefe Control Interno	3.2 Realizar el seguimiento a la efectividad en la implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada	No se ha implementado el inventarios de activos de informacion	100%	Cumple
	Jefe Administrativo y de Talento Humano Responsable Gestion Documental Coordinacion Jefe Oficina Asesora de Planeacion	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	Existe el programa de Gestion Documental	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Jefe Oficina Asesora de Planeación Delegado de la Alta Dirección. Jefe de Comunicaciones y responsabilidad Social	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.	Se evidencio la estrategia para RENDICION DE CUENTAS	100%	Cumple
	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	La Pagina WEB del IBAL, cumple con accibilidad a la poblacion de discapacidad	100%	Cumple
	Gerencia Representante Alta direccion SGC Jefe Oficina Asosora Planeacion	4.3 Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	El punto de Atencion al Usuario de la Carrera No. 36 , cuenta con los espacios fisicos para personal de discapacidad	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**

Seguimiento 3 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Delegado de la Alta Dirección. Jefe Oficina Asesora de Planeación.	5.1 Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	El Ibal, cuenta con mecanismo para atender la informacion publica como la relacionada con la que ingresa por la ventanilla unica, call center y con el progrma de correspondencia Camaleon.	100%	Cumple
6. INICIATIVAS ADICIONALES	Jefe Grupo Administrativo y de Talento Humano Jefe Oficina Asesora Planeciòn	Estrategias para Contribuir a la Prevencion de la Corrupciòn: Jornadas a los Funcionarios sobre Prevencion de la Corrupciòn. Codigo de Etica	Se evidencio la Resolucion Nº. 0777 de Noviembre 23 de 2016, en la "cual se adopta el Codigo de Etica y Crea ..."	100%	Cumple

Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**				
Vigencia:	**Diciembre 31 de 2016**				
Fecha de publicación	**Enero 10 de 2017**				
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano -2016: 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.**				
Seguimiento 3 OCI					
Componente	**Proceso/Objetivo**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
Seguimiento de la Estrategica	Cargo: Jefe Asesor Control Interno Nombre:Oscar Eduardo Castro Morera Firma:				