

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

## LA RESOLUCION No.

(0069 del 30 de Enero de 2014)

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA IBAL S.A. ESP. OFICIAL”

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

#### CONSIDERANDO:

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

- Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o jefe de las diferentes áreas de la Empresa, elaborara el mapa de riesgos de anticorrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y así realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones implementando de esta manera el plan anticorrupción de la empresa.
- Que dicho Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el desarrollo de las acciones, mediante los lineamientos de Políticas de desarrollo y evaluación de los avances en la gestión institucional.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO: Adoptar** el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL ASÍ:

### Disposiciones Generales:

**ARTICULO SEGUNDO: Objeto.** El objeto de la presente resolución es implementar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para el año 2014, dando cumplimiento a la Ley de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**CARLOS JOSE CORRAL ALBARELLO**  
GERENTE IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL  
Ibagué Tolima, 2014

## LIDERES DE PROCESOS

**Ing. ARISTOBULO JUSTINICO ORTIZ**  
Líder Planeación Estratégica

**Dr. ROGER FERNANDO JIMENEZ**  
Líder Comunicaciones y Responsabilidad Social

**Dra. JOHANA XIMENA ARANDA R.**  
Líder Control de Gestión

**Ing. ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO**  
Líder Gestión Ambiental

**Ing. JUAN CARLOS NUÑEZ**

Líder Producción Agua Potable

**Ing. LEIDY JOHANNA BONILLA**

Líder Saneamiento Básico

**Dr. JOSE RICARDO CARRASCO B.**

Líder Gestión Comercial

**Dr. JUAN ARTURO GUTIERREZ R.**

Líder Gestión Ambiente Físico

**Dr. JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO**

Líder Gestión Humana

**Ing. CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO**

Líder Gestión Tecnológica

**Dr. RICARDO ARROYO NAVARRO**

Líder Gestión Jurídica

**Dr. WILLINTONG JARAMILLO**

Líder Gestión Financiera

## INTRODUCCIÓN

El **IBAL S.A. E.SP OFICIAL** comprometida con los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en la ley 1474 del 2012, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente y eficiente.

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

El contenido y el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se diseñó aplicando el artículo 73 de la ley 1474 del 2011.

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para una gestión, honesta y transparente en nuestra empresa, el **IBAL S.A. E.SP OFICIAL**, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza. Por lo anterior se presenta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

## TABLA DE CONTENIDO

1. MISIÓN
2. VISIÓN
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014
4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO Y SEGUIMIENTOS.
  - 4.2 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES
  - 4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
5. SEGUIMIENTO SOBRE EL PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.
6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

## 1. MISION

Garantiza al cliente la prestación de los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado con la calidad, continuidad y cobertura exigida por la normatividad vigente, a través del mejoramiento continuo, con honestidad, lealtad, responsabilidad de su talento humano.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

## 2. VISION

El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en el 2015 será líder en la región, en la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, lo que permitirá ser reconocida en el sector dentro del contexto nacional.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

### 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN

#### EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

#### OBJETIVOS

##### OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.
- ✓ Adoptar el plan atendiendo las directrices contempladas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
- ✓ Propender por una cultura de denuncia de actos corruptos, tramitando las denuncias agotándose todos los procedimientos que sean necesarios.
- ✓ Identificar los procesos a las áreas susceptibles o vulnerables frente al riesgo determinado las acciones preventivas en los mapas de riesgos de acuerdo a la metodología de la Empresa.
- ✓ Fortalecer la cultura de transparencia, moralidad y comportamientos éticos de los funcionarios, usuarios, proveedores, contratistas etc.

##### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Definir las acciones a mejorar y diseñar las políticas en cada uno de los procesos.
- ✓ Aplicar los valores y principios éticos de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.
- ✓ Fortalecimiento del sistema de Control Interno.
- ✓ Incentivar a los grupos comunitarios y veedores para el seguimiento y control social de los recursos públicos.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

- ✓ Fortalecer los grupos de veedurías para un verdadero control social de las inversiones, recursos públicos a través de las capacitaciones.

#### 4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Para dar cumplimiento a las políticas institucionales contempladas en el artículo 73 de la ley 1474, estatuto anticorrupción, el IBAL busca desarrollar las siguientes políticas institucionales pedagógicas de anticorrupción y de atención al ciudadano a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos:

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
2. MEDIDAS PARA MITIGACIÓN DEL RIESGO
3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

##### 4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, para mitigar el impacto de factores internos o externos que afecten el buen desempeño de los procesos cuenta con los siguientes elementos:

- ✓ Mapa de Riesgo por procesos, se identifican los riesgos asociados a cada proceso, sus causas, acciones, indicadores y políticas de manejo.
- ✓ OFICIAL cuenta con una página Web donde se publican los planes, programas y proyectos. [www.IBAL.GOV.CO](http://www.IBAL.GOV.CO)
- ✓ LIN en la página web, para presentar quejas, peticiones y reclamos.
- ✓ Información a la comunidad a través de audiencia pública y rendiciones de cuentas y entrevistas.
- ✓ Participación comunitarias en el programa “Alcalde Amigo IBAL Por Su Comuna”

Se tiene establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno MECI, el mapa de procesos donde se puede observar claramente los procesos estratégicos compuestos por Planeación y Mejoramiento Continuo.

En los procesos misionales se tiene Producción de Agua Potable, Saneamiento Básico y Gestión Comercial, en los procesos de apoyo tenemos, Gestión Jurídica, Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Tecnológica, Ambiente Físico. Cada uno de estos

Procesos cuenta con sus procedimientos y formatos los cuales son los registros de la actuación administrativa.

Igualmente se dispone de un mapa de riesgos por procesos, el cual define causas, clasificación, valoración, responsables, siguiendo los lineamientos del departamento administrativo de la función pública, para que sirva como herramienta de control.

Adema de las políticas trazadas el IBAL debe brindar fortalecimiento en las siguientes actividades:

- a) Guiar sus actuaciones orientadas por principios éticos establecidos en el código de ética.
- b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir Sobre la destinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- b) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- c) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- d) Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- e) Efectuar rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- f) En materia de contratación se implementaron y adoptaron las normas vigentes, se publica la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con la prescripción por la legislación vigente y mecanismos de seguimiento a contratos con la elaboración del procedimiento y formatos de interventoría
- g) Se Implementaran jornadas de inducción y re inducción del personal, fomentando una cultura de la transparencia.
- h) Publicitación de todos los actos públicos en la página web del IBAL.
- i) Implementar un proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
- j) Seguimiento por parte de los entes de control o a los procesos de formación del recurso humano.
- k) Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y grupos base a través de jornadas de capacitación.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

## 4.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

- a) La pagina Web IBAL la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios, informes de cumplimiento a los planes operativos, informe de cumplimiento al plan de desarrollo el diseño de la página Web cumple con lo exigido por GOBIERNO EN LINEA.
- b) La pagina web cuenta con procesos del servicio al cliente como las Peticiones, quejas y reclamos los cuales pueden ser tramitados a través de este medio. La página es [www.IBAL.gov.co](http://www.IBAL.gov.co) y el teléfono para mayor información 2756000.
- c) Cuenta con la encuesta de satisfacción al cliente.
- d) Se están implementando otros servicios anti trámites como la consulta y generación de a través de la pagina web.

### Anexo 2: Medidas anti trámites en la Gestión Comercial

Obrando dentro del objeto del DECRETO NÚMERO 0019 DE 2012 (“ley anti tramite”) en donde se busca suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, y así facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen; el Grupo Servicio al cliente del IBAL S.A E.S.P- OFICIAL aúna esfuerzos para que en todos sus procesos y con el capital humano competente se implemente fielmente lo que dicta la norma, por tanto nos permitimos identificar lo que se ha realizado hasta la fecha.

ARTÍCULO DEL DECRETO NÚMERO 0019 DE 2012	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p><b>Artículo 6: SIMPLICIDAD DE LOS TRÁMITES:</b> Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir</p>	<p><b>La sección de atención al Cliente y PQR</b> ha implementado medidas para la Simplicidad de los trámites según artículo 6, materializados estos en la Inscripción de matrículas, reclamo verbales y escritos, asignación de matrículas temporales (Etapa de construcción de edificios, viviendas, urbanizaciones, cambio de usos y estratos, entre otros).</p> <p><b>La sección Recuperación Cartera</b> aplica también este artículo en el desarrollo de las siguientes actividades: Abonos parciales, Financiación deuda, cancelación de matrícula, congelaciones y activaciones del servicio, condonaciones de intereses entre otros.</p> <p>Las anteriores actividades están debidamente parame trizadas dentro del sistema de gestión de la calidad, llevado por la empresa.</p>
<p><b>ARTICULO 7. Prohibición DE DECLARACIONES EXTRA JUICIO.</b> El artículo 10 del Decreto 2150 del 995, modificado por el artículo 25 de la Ley 962 de 2005, quedará así:</p> <p>“Artículo 10. Prohibición de declaraciones extra juicio. Se prohíbe exigir como requisito para el trámite de una actuación administrativa declaraciones extra juicio ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole. Para surtirla bastará la afirmación que haga el particular ante la autoridad, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento.”</p>	<p>La sección de atención al cliente y PQR aplica el principio de este articulo, pero existe una excepción cuando en la asignación de matrículas, cuando la persona natural no tiene un documento de posesión o propiedad del inmueble</p>
<p><b>Artículo 13: ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA</b></p>	<p>La Gestión comercial en aras de ofrecer un mejor servicio a los usuarios y atendiendo la</p>

<p><b>PÚBLICA.</b> Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.</p>	<p>consignado en el ARTICULO 13, adelanta un proyecto de adecuaciones en la infraestructura con la finalidad de permitir el libre y seguro ingreso a las instalaciones y el desplazamiento de las personas con discapacidad y quienes presentan baja talla.</p>
<p>Artículo 14. <b>PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD.</b></p> <p>Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.</p>	<p>La empresa IBAL S.A E.S.P- OFICIAL, cuenta con una plataforma Web de fácil acceso, en donde los usuarios pueden elevar y enviar sus peticiones, quejas y reclamos, como también revisar su respuesta en que caso de que no se notifique personalmente.</p>
<p>Artículo <b>25. ELIMINACIÓN DE AUTENTICACIONES Y RECONOCIMIENTOS.</b> Todos los actos de funcionario público competente se presumen auténticos. Por lo tanto no se requiere la autenticación en sede administrativa o notarial de los mismos. Los documentos producidos por las autoridades públicas o los particulares que cumplan funciones administrativas en sus distintas actuaciones, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento.</p>	<p>Dentro de los procesos liderados por la sección atención al cliente y Recuperación Cartera no se requiere la autenticación de documentos para el desarrollo de sus peticiones, quejas y reclamos.</p>

**Artículo 37. INSTRUCCIONES DE LAS SUPERINTENDENCIAS A SUS VIGILADOS.**

En ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las Superintendencias y demás entidades que cumplan funciones de policía administrativa, impartirán instrucciones a sus vigilados para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlos al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al ciudadano. Para tal efecto, recomendarán, entre otros, el uso de las tecnologías de la información y el comercio electrónico; la implementación del sistema de turnos...

La empresa IBAL S.A E.S.P-OFICIAL en aras de poner a disposición la tecnología al servicio de los usuarios, adelanta la implementación de un digiturno para la atención de los usuarios en el área comercial.

El grupo Servicio al cliente esta atentó a las sugerencias que la Superintendencia de servicios públicos imparta.

**ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.

**ARTICULO 43. NOTIFICACIONES.**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De ello quedará constancia en el respectivo expediente.

El Grupo servicio al cliente del IBAL S.A E.S.P – OFICIAL, dentro de sus procesos de Recuperación de Cartera y Atención al Cliente y PQR, tiene implementado según el sistema de gestión de la calidad, los instructivos, registros y procedimientos manuales para llevar a cabo los artículos referidos a la atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos dictados en el decreto.

**ARTICULO 44. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR.**

El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

<p>la autorización previa del arrendador. Las empresas prestadoras de servicios públicos no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.</p>	
--	--

### Anexo 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

#### Implementación de Ventanilla única

La empresa IBAL S.A E.S.P — OFICIAL, en aras de ofrecer una atención integral a sus usuarios en lo que respecta al seguimiento de documentos y buscando mayor agilidad en los tiempos de respuesta; el Grupo de Servicio al Cliente implemento la ventanilla única de correspondencia, con la finalidad que garantizar una mayor eficiencia y un servicio ágil a sus usuarios, con base en el **Decreto 1122 de 1999 Art. 13. Atención integral** que establece disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

#### Ventajas de la Ventanilla Única

- ✓ Evitar demandas por Derechos de petición extraviados y que no fueron atendidos.
- ✓ Evitar sanciones por tutelas notificadas y no notificadas en términos.
- ✓ Evitar multas por no atender citaciones que llegaron a la oficina y a las que no se les dio la urgencia necesaria.
- ✓ Evitar retrasos e intereses de mora por recibos que quedaron olvidados
- ✓ Numerar, serializar, y controlar tanto las comunicaciones internas, salientes y entrantes

#### Mejorar la distribución en planta de los módulos

El IBAL S.A E.S.P — OFICIAL, planea para que un periodo a corto plazo se realicen las adecuaciones necesarias en las instalaciones del grupo servicio al cliente, con la finalidad de prestar un mejor servicio al usuario en cuanto la optimización de los espacios, delimitación de las zonas comunes.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

Organización de los elementos de manera que se asegure la fluidez del flujo de trabajo, materiales, personas e información a través del sistema productivo del Grupo.

### **Ventajas de la implementación de una mejor distribución de planta**

- ✓ Utilizar el espacio eficientemente.
- ✓ Eliminar los cuellos de botella.
- ✓ Facilitar la comunicación y la interacción entre los propios trabajadores, con los supervisores y con los clientes.
- ✓ Reducir la duración del tiempo de respuesta al Usuario.
  
- ✓ Eliminar los movimientos inútiles o redundantes.
- ✓ Facilitar la entrada, salida y ubicación de los materiales, productos o personas
- ✓ Incorporar medidas de seguridad.
- ✓ Proporcionar un control visual de las operaciones o actividades.

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A E.S.P - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

### 4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS: PROGRAMA ALCALDE AMIGO IBAL EN SU COMUNA



#### OBJETIVO:

Acercar la empresa al ciudadano, llegando todos los sectores de la ciudad, realizando trámites rutinarios, promocionando y divulgando los programas y proyectos de la Empresa y generando campañas de educación en temas relacionados con el uso adecuado del agua.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Informar y educar a la comunidad sobre los servicios públicos.

- Potenciar la cultura del servicio al interior de la organización a partir del contacto directo con las comunidades, permitiendo de esta manera orientarse efectivamente hacia los usuarios.
- Generar Procesos de autogestión en la comunidad Participante.
- Empoderar a la comunidad para que no sea un actor receptor sino un actor participante.
- Articular Familia-Empresa-comunidad alrededor de los servicios públicos.
- Orientar programas coherentes con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

### JUSTIFICACIÓN:

Nuestra Empresa viene trabajando por crear una cultura de excelencia y calidad en el servicio al cliente. En este sentido, es un objetivo fundamental identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, procurando su vinculación permanente con la Empresa resolviendo las inquietudes y problemas en forma ágil y oportuna.

En la actualidad para que los usuarios realicen los PQR y se informen de los programas, proyectos y actividades de la Empresa, se deben desplazar desde su sitio de residencia hasta las instalaciones del IBAL. Lo que se pretende con el programa EL IBAL EN SU BARRIO, es llegar al ciudadano y hacer presencia en los diferentes sectores de la ciudad.

Mantener el contacto directo con la comunidad, en los aspectos institucionales, permiten posicionar la Empresa generando una imagen de respaldo y excelencia en la atención a nuestros usuarios.

El programa puede adaptarse a los acompañamientos de la administración municipal en los concejos comunales, entre otros.

### ALCANCE:

El programa pretende cubrir todos los sectores en los cuales se presenta mayor cantidad de reclamaciones, además de asistir en todos los consejos comunales que realce el alcalde, con el fin de recibir todas las peticiones, quejas o recursos relacionadas con la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

### RECURSOS:

Para la puesta en marcha del "IBAL en su barrio" se requieren los siguientes recursos:

#### HUMANOS

**Control Perdidas:** Recepción de quejas e inquietudes sobre micro medición, fugas y continuidad del servicio

**PQR:** Recepción de todas las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad frente a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

**Cartera:** Recepción de inquietudes sobre condonación de intereses, servicios congelados, predios deshabitados, cortes y re conexiones.

**Acueducto y alcantarillado:** Recepción de PQR sobre prestación de los servicios

**Aseguramiento de Calidad:** Recepción de quejas e inquietudes sobre calidad del agua suministrada, manejo del agua en el hogar, lavado y desinfección de tanques de almacenamiento, uso racional del recurso.

Se realizaran análisis in situ para evidenciar la calidad del agua suministrada.

**Gestión tecnológica:** Recepción de quejas e inquietudes sobre facturación. Para la puesta en marcha del "IBAL en su barrio" se requieren los siguientes

Recursos:

#### ECONOMICOS

- Carpas con laterales
- Papelería con información de la empresa, volantes informativos
- Publicidad para la campaña, perifoneo, volantes y comunicados de prensa.

#### TECNICOS

- Vehículo para traslado de equipos y personas
- Equipo de cómputo con conexión a internet 3G
- Geófono
- Robot- Video
- Vactor
- Equipos portátiles para análisis de calidad de Agua
- Sistema de información comercial habilitado para conexiones remotas.

El programa se realizara los días Viernes de 8:00 — 3:00 pm., previa programación por comunas, con divulgación radial y perifoneo por los sectores visitados, para conocimiento masivo por parte de los usuarios.

## 4.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención al ciudadano en el IBAL Mediante los siguientes instrumentos:

- a) Instalar buzón de sugerencias y reclamos
- b) Estrategias de formación y capacitación que contribuyan a fortalecer el desempeño laboral logrando prestar un servicio eficiente a la comunidad.
- c) Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como de las convocatorias para la ejecución de programas, proyectos, contratos o de la prestación de un servicio a través de las veedurías ciudadanas.
- d) Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área del IBAL a través de procesos de vigilancia y control.

## **5. SEGUIMIENTO SOBRE EL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo en forma anual.

“La verificación de la elaboración, de su visualización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en él, la realizará la Oficina de Control Interno. La entidad deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para este efecto se utilizará el *Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 120.01.PLANTF04.*

## 6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1- IBAL S.A.E.S.P es la Empresa en la actualidad lidera la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Ibagué.</p> <p>2-Talento Humano Calificado con idoneidad, competencia y experiencia.</p> <p>3-Posicionamiento a nivel municipal y Departamental</p> <p>4-Actualmente <b>No</b> tiene pasivos pensionales ni laborales , ni Sindicatos.</p> <p>5-Amplia experiencia en la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>6- Compromiso de la alta dirección y servidores públicos</p> <p>7-Política vigente de racionalización de tramites.</p> <p>8-Gastos de funcionamiento debidamente presupuestados.</p> <p>9- Sistema integrado MECI y Certificación Normas ISO 9001:2008 y NTCGP: 1000:2009</p> <p>10.Sello de calidad en la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.</p>	<p>1- Falta de compromiso y sentido de pertenencia de algunos servidores públicos y trabajadores oficiales.</p> <p>2- Programa manejo de nomina deficiente</p> <p>3- Falta funcionamiento optimo del sistemas de información.</p> <p>4-Deficiencia en las estrategias de comunicación.</p> <p>5-Falta de seguimiento a la comunicación pública.</p> <p>6-Falta de socialización de la normatividad en administración del riesgo.</p> <p>7- Excesiva dependencia política.</p> <p>8-Asignacion limitada de recursos financieros para cubrir la demanda.</p> <p>9-Limitacion de recursos tecnológicos para la optimización de los procesos y procedimientos.</p> <p>10. Es la Tarifa mas baja del mercado, lo que afecta las inversiones proyectadas por la empresa.</p> <p>11- Demandas laborales que ponen en riesgo la estabilidad económica de la empresa.</p> <p>12-Alta rotación de cartera.</p>

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>1-Proyecto de ampliación PLANTA DE PERSONAL.</p> <p>2-EI IBAL realiza la prestación del servicio vital.</p> <p>3.La empresa es fundamental para el crecimiento progresivo y para el desarrollo de la ciudad</p> <p>4-Política de formalización del empleo Ministerio del Trabajo.</p> <p>5-Flexibilidad laboral por los tratados internacionales.</p> <p>6- Participación ciudadana</p> <p>7- Ampliación de la cobertura de los servicios con calidad y eficiencia.</p> <p>8-Competir en el sector dentro del contexto local y regional, apoyado en la idoneidad del su talento humano.</p> <p>9-Ubicación geográfica y activación del crecimiento industrial y Empresarial.</p>	<p>1-Efectos políticos directos sobre el personal de la empresa.</p> <p>2.Efectos ambientales que afectan la prestación del servicio.</p> <p>3.Aumento de la demanda y disminución de la oferta hídrica</p> <p>4-Ausencia de respaldo financiero sostenible.</p> <p>5- Efectos climáticos adversos que influyen en la prestación del servicio.</p> <p>6.Riesgo de intervención por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.</p> <p>7-constantas cambios en la normatividad del sector.</p> <p>8- Fallos judiciales en contra de la entidad.</p> <p>9-Incumplimiento en el logro de objetivos y metas propuesta.</p> <p>10-Políticas restrictivas en la ejecución del gasto publico.</p>

 <p><b>GRUPO CALIDAD</b> <b>IBAL</b> NTC GP - 1000 - 2004 EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL</p>	<p>RESOLUCIONES</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
		FECHA VIGENCIA: 2008-05-09
		VERSIÓN: 00

**ARTICULO TERCERO:** Los Líderes de los procesos de la Empresa se encargaran de dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan.

**ARTUCULO CUARTO:** El Director de Control Interno se encargará de realizar el seguimiento al presente plan dentro las fechas establecidas por la ley, con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

**ARTICULO QUINTO:** El incumplimiento de alguno de los procedimientos en el presente Acto Administrativo, serán consideradas como falta disciplinaria.

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

Dada en Ibagué, a los treinta (30) días del mes de Enero de 2014

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**

**CARLOS JOSE CORRAL ALBARELLO**  
Gerente IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL