



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

CÓDIGO: EI-R-005

FECHA VIGENCIA:
2016-11-02

VERSIÓN: 02

Página 3 de 5

**INFORME DE SEGUIMIENTO
SEGUNDO CUATRIMESTRE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL –
AGOSTO DE 2017**

Objetivo: Efectuar seguimiento a las actividades del segundo cuatrimestre determinadas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL de 2017.

Alcance: Verificar la ejecución de actividades al segundo cuatrimestre (corte 31 agosto /2017) en los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Oficina de Control Interno de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarilla IBAL S.A. ESP Oficial; en cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento independiente a las actividades propias de la gestión de la Empresa y entre otras, las que determina la Ley 1474 de 2011, Decretos 2641 de 2012 y 124 de 2016, Artículo 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 realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos y la metodología del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 de 2015".

Por lo anterior se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, con corte a 31 de agosto de 2017, este se verifica en consideración que es una herramienta de carácter preventivo de control de la gestión, la metodología corresponde a los seis componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, e Iniciativas Adicionales; a estos les determinan actividades con metas producto a ser ejecutadas por los responsables de los procesos conforme a las fechas programadas.

En este informe se efectuó la verificación documental, resultado del seguimiento de las actividades programadas con corte a 31 de agosto de 2017, se basó en los registros aportados por los líderes de los procesos responsables de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL:



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

CÓDIGO: EI-R-005

FECHA VIGENCIA:
2016-11-02

VERSIÓN: 02

Página 4 de 5

Es de anotar que conforme a la Resolución nro. 061 de 2017, determinan: para el **Componente I Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción**, cinco (5) subcomponentes, diez (10) actividades las cuales fueron ejecutadas. El **Componente II Racionalización de Trámites**, nueve (9) actividades, cuatro (4) reflejan avance en el cumplimiento de la actividad. **Componente III Rendición de Cuentas**, cuatro (4) subcomponentes, seis (6) actividades, muestran avance tres (3) actividades, **observación**. **Componente IV Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano** cinco (5) Subcomponentes, veintitrés (23) actividades con avance. **Componente V Mecanismos para la Transparencia**, cinco (5) subcomponentes con avance en todas las actividades y **Componente VI Acceso a la Información, e Iniciativas Adicionales**, tres (3) con avance de actividades. **Ver anexo**

El Mapa de Riesgos de Corrupción, para quince (15), procesos les determinaron veinte (20) acciones, las cuales reflejan avances según registros evidenciados. **Ver Anexo**

Conclusión

Como resultado del seguimiento y de la verificación documental al segundo cuatrimestre de 2017, se evidencio que los registros reflejan el desarrollo coherente en cada una de las actividades con corte a 31 de agosto del presente año, definidas en los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IBAL, como se observa en los anexos, parte integral al presente informe.

Recomendación

Se recomienda a los líderes de los procesos, realizar periódicamente, revisión y monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción, la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos; continuar con la ejecución de las actividades en los demás componentes con el propósito que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, fomente la transparencia en la gestión del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 2017.


OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno

Proyecto: Luz Marina Torres Ruiz
Técnico en Manejo Control Interno

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Tramites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
-------------------------	-------------------------	-----------------------	----------	---------------

Seguimiento 02 OCI

Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción

1. Política de Administración del riesgo	<p>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.</p>	<p>La empresa, tiene en la pagina web, publicada como medio de socialización la Política de Administración del Riesgo.</p>	100%	<p>Se verifico que la empresa determino e implemento la Política de Administración del Riesgo.</p>
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<p>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.</p>	<p>Mediante oficio 200-033 de enero 10 de 2017, solicitaron información para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2017, a los líderes de los procesos. Realizaron mesa de trabajo durante los días 16 y 17 de enero del año en curso. Consolidaron, publicaron el Mapa de Riesgos de Corrupción y comunicaron a través del oficio 200-142 de enero 31 de 2017</p>	100%	<p>El Ibal dio cumplimiento con las actividades relacionadas con la determinación e implementación Plan Anticorrupcion y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos para la vigencia 2017.</p>
	<p>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.</p>		100%	
	<p>2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>		100%	<p>Con el presente informe la Oficina de Control Interno da cumplimiento a la Norma.</p>
	<p>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.</p>	<p>Se realizo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 2017</p>	100%	
	<p>3.1 Socializar con los Líderes de Procesos para su conocimiento y que se formulen sus propuestas relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>	<p>Con el oficio 200-033 de enero 10 de 2017, solicitaron la formulación de propuestas para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2017</p>	100%	<p>Se realizo el seguimiento, confirmando el cumplimiento de los procesos involucrados para la fecha programada</p>

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2017				
Fecha de publicación	Septiembre 11 de 2017				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestion del Riesgo de Corrupcion - 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 Inicitivas Adicionales.				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones	
Seguimiento 02 OCI					
3.Consulta y Divulgación	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. 3.3 Brindar a la Comunidad Información a través del programa "IBAL SDCIAL" y rendiciones de cuentas.	En la pagina Web del IBAL, se encuentra el LINK- INSTITUCIONAL-Nuestra Gestion -Otros Puntos para el periodo evaluado, según los registros: Invitación especial, a los jefes de Division y Sección de la Empresa Ibaquerena de Acueducto y Alcantarillado de Formato de Asistencia Código: PE-R-016, fecha de vigencia:2016-10-26, e información general de los temas a tratar en los Barrios, Restrepo -Comuna 4 de fecha 04/05/2017. Se evidencio la ejecucion de la actividad - " IBAL SOCIAL" para el periodo evaluado, según los registros: Invitación especial, a los jefes de Division y Sección de la Empresa Ibaquerena de Acueducto y Alcantarillado de Formato de Asistencia Código: PE-R-016, fecha de vigencia:2016-10-26, e información general de los temas a tratar en los Barrios, Restrepo -Comuna 4 de fecha 04/05/2017.	100%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.	
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.	A fecha del seguimiento, los líderes de los procesos no requirieron ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Para el primer cuatrimestre, informaron los líderes de los procesos que no solicitaron ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción	
5. Seguimiento	Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Se realizo el pertinente seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción para el segundo cuatrimestre de 2017	67%	Se da cumplimiento con la Norma, con el seguimiento al segundo cuatrimestre de la presente vigencia.	
Componente II: Racionalización de Tramites					
	Reduccion de tiempo de duracion del trámite.				
	Reduccion de pasos en la realizacion de los trámites.				
		Se evidencio el flujoograma del procedimiento de PQR- Tempos a cumplir desde el recibo de la petición hasta la revisión del jefe, para filtrar las respuestas y ejercer control			

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vigencia: 2017

Fecha de publicación Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Trámites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inicitivas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
-------------------------	-------------------------	-----------------------	----------	---------------

Seguimiento 02 OCI

Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.

2 favor del usuario. Se evidencio el registro de , Analisis de Respuesta Normina Mensual de marzo 31 de 2017. En relacion con la viabilidad de establecer jornadas laborales por turnos, se evidencio el documento (Convención Colectiva de 09/09/2017) en el que faculta al Gerente, reglamentar la implementación de horarios flexibles

67%

En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad

Dar a conocer al usuario el punto de atencion donde puede realizar los trámites.

Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

El nuevo rediseño de la pagina web de la empresa en cumplimiento a la Resolución 3565 de 2015, anexo 2." lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública" lo desarrollo con los requisitos generales y los campos mínimos exigidos, tal como: recepción de solicitudes entre otros, formularios disponibles para los usuarios los que los visualizan en el Menu Trámites y Servicios.

Formularios diligenciados en finera

Envío de documentos Electrónicos

70%

En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Mecanismos de seguimiento al estado del trámite

Se encuentra en proceso de desarrollo esta consulta, a través del contratista de soporte y mantenimiento de la nueva pagina web.

Entidad: **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**

Vigencia: **2017**

Fecha de publicación: **Septiembre 11 de 2017**

Componente: **Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017; Gestion del Riesgo de Corrupcion - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inicativas Adicionales.**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
	Trámite total en línea	De manera parcial, los usuarios ejecutan los tramites en la nueva página web.		
Componente III. Rendición de Cuentas				
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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. La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad	Se evidencio la Estrategia Rendición de Cuentas	100%	Se verifico que la empresa tiene la Estrategia de Rendición de Cuentas determinada en la vigencia la cual contiene los criterios que generan la información.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL SOCIAL", se brindara a la comunidad la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindara explicaciones y sustentación por medio del dialogo. Las sugerencias recibidas seran analizadas por la empresa y servirán como insumo para el mejoramiento continuo y minimizar la corrupción 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.	Se evidencio la ejecución de la actividad " IBAL SOCIAL" para el periodo evaluado, según los registros: Invitación especial, a los jefes de División y Sección de la Empresa Ibaguenera de Acueducto y Alcantarillado de Formato de Asistencia Código: PE-R-016, fecha de vigencia: 2016-10-26, e información general de los temas a tratar en el Barrio Restrepo -Comuna 4 de fecha 04/05/2017.	67%	En el seguimiento al segundo trimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Vigencia:	2017
Fecha de publicación	Septiembre 11 de 2017

Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupcion - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
-------------------------	-------------------------	-----------------------	----------	---------------

Seguimiento 02 OCI

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. 3.2 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas: Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Se evidencio el registro, Acta de Reunion Comité Técnico Dirección Administrativa de Marzo 24 de 2017, en la que presentan el proyecto incentivos para revision y aprobacion En el documento (Convención Japrobado el 09/09/2017, y determinaron que la empresa promoviera tanto internamente como externamente campañas relacionadas con el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
--	--	--	-----	--

4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciando la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de Cuentas.	Se realizará el informe al cumplimiento de la política de Rendición de Cuentas para las fechas establecidas entre el mes de Junio y Diciembre de 2017.	100%	Las fechas programadas para realizar la actividad corresponden a los meses de Junio y Diciembre de 2017
--	--	--	------	---

Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

	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 Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Mediante los comités de gerencia, los líderes de procesos generan acciones que fortalecen la institución y al ciudadano, por lo que se evidenciaron las siguientes Actas de Reunión Comité de Gerencia código: GH-R-033; Acta N° 009 de 22/05/2017 Acta N° 010 de Junio de 2017 Acta N° 001 de Grupo Comercial: Se evidencio el Plan de Acción suscrito para la vigencia 2017	100%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
--	---	---	------	---

Entidad: **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**

Vigencia: **2017**

Fecha de publicación **Septiembre 11 de 2017**

Componente: **Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestion del Riesgo de Corrupcion - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inicativas Adicionales.**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estrategico	1.1 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. 1.2 Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la empresa 1.3 Establecer mecanismos de comunicacion directa entre las areas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. 1.4 Realizar un diagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar la atención. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Mediante el oficio 550-1047 de 2/09/2017 la Jefe Grupo Servicio al Cliente, solicita evidenciar de las actividad para mejorar internamente la atención al cliente-tema matriculas al Jefe Atención al Cliente y PQR. Segun el Acuerdo 002 de Octubre 31 de 2016 " Por el cual se expide el presupuesto de Ingresos y gastos de del IBAL... " se evidencia la apropiacion inicial de \$300.000.000 codigo 220220206 . Desarrollo y Promocion Social Actas de Reunion Comité de Gerencia codigo:GH-R-033: Acta N° 009 de 22/05/2017 Acta N° 010 de junio de 2017 Acta N° 001 de Grupo Comercial: Se evidencia el Plan de Acción suscrito para la vigencia 2017 Se evidencia el oficio 550-1087 de 15/08/2017, en el que el Jefe Grupo Servicio al Cliente, envia a la Gerencia del IBAL, el presupuesto para la viabilidad de la apertura del punto de atención de la calle 60.	100% 67% 10%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad parcial ejecutada En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad parcial ejecutada
	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.	Web, contiene mapas de acceso: Mapa institucional, Tramites y Servicios, Contratación Atención al Cliente entre otros No se evidencia avance del video para socializar la pagina web. La pagina	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad parcial ejecutada

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vigencia: 2017

Fecha de publicación Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestion del Riesgo de Corrupcion - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
	2.3 Fortalecer los sistemas de informacion que faciliten la gestion y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Se evidencio el Manual de Peticiones Quejas y Reclamos y el Manual de Atención al Cliente y PQR, socializar el Manual de Atención al Cliente y PQR, socializar el Manual de Atención al Cliente y PQR, socializar el Manual de Atención al Cliente y PQR, socializar el Manual de Atención al Cliente y PQR. A Fecha de seguimiento no se evidencio el registro de la socialización	60%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad parcial ejecutada
2. Fortalecimiento de los canales de atención	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 Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Manual PQR. En relación al Instructivo Atención al Ciudadano, se evidencio oficio 550-0570 de abril 28/17 en el que solicitan el jefe servicio al cliente a la Oficina de Planeación, excluir en razón inmerso en el Manual de Planeación, excluir en razón inmerso en el Manual de Planeación, excluir en razón inmerso en el Manual de Planeación. Instructivo para la publicación en pagina web. Se evidencio el instructivo mantenimiento pagina web y correo institucional código:GT-1-001. A través del oficio 620-131 de 05/06/2017 el jefe sistemas solicita a lideres de los procesos envíen informacion segun necesidades para cambios/actualizaciones de la pagina web.	90%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad parcial ejecutada
	2.5 Continuar con los indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Se verifico los registros de la elaboracion de los indicadores denominados Usuarios Atendidos y Tiempo de Atención para el Punto Pas. Punto Atención al Usuario, para el trimestre de abril a junio de 2017, respectivamente.	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Se evidencio, el Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario.	100%	Se encuentra ejecutada la actividad respectiva

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

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 14 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestion del Riesgo de Corrupcion - 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 Inicitivas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
	2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atencion al Ciudadano.	Mediante el presente seguimiento se da cumplimiento a la actividad planteada.		
	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores publicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Se evidencio en el numeral 7.1 Y 7.2 el programa de induccion y reeducacion incluido en el Plan Institucional de Capacitacion 2017. Se verifico el registro de Asistencia a Capacitacion Código: GH-R-004, de la formacion - Código de Etica a los funcionarios realizada el 18/05/2017	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.	Se evidencio socializado el codigo de etica según registros de Asistencia a Capacitacion código: 2016-09-28, del 24/01/2017 y 13/02/2017	100%	Se encuentra ejecutada la actividad respectiva.
3. Talento Humano	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Se evidencio en el Plan Plan Institucional de Capacitacion 2017, incluido el Manual de Políticas y Procedimientos de Selección, Ingreso, Promoción, Reubicación, y Regulación de la Situación Administrativa y/o Laborales.	100%	
	3.4 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	En el Plan Institucional de 2017, se evidencio incluido el Programa de Capacitaciones 2017	100%	Se encuentra ejecutada la actividad respectiva.
	4.1 Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se Evidencio Manual de POR	100%	Se encuentra ejecutada la actividad respectiva.

Entidad: **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**

Vigencia: **2017**

Fecha de publicación: **Septiembre 11 de 2017**

Componente: **Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tranmites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.**

Subcomponentes/Procesos: **Seguimiento 02 OCI**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
4.2	Elaborar periodicamente informes de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Para el periodo verificado, se evidenciaron los registros de la tipificación PQRs, los analisis y reclamaciones, reportes de respuestas y las reclamaciones por ciclo del mes de mayo, junio, julio y agosto de 2017.	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	En las caracterizaciones de los proceso del Sistema Integral de Gestion se encuentra actualizados.	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
4.4	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Se evidencio el registro Asistencia Capacitación Código: GH-R-004, fecha vigencia 2017/05/18, formación del SENA el 26/08/2017	100%	Se encuentra ejecutada la actividad respectiva.
4.5	Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	La Política de Protección de Datos, se encuentra publicada en la página Web del Ibal.	100%	Se encuentra ejecutada la actividad respectiva.
4.6	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Se verificaron los registros relacionados con la tipificación de PQR, analisis de reclamaciones, reportes de respuesta y reclamaciones por ciclo al mes de mayo de 2017.	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
5.1	Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	El Contrato de Condiciones Uniformes tipifica /clasifica los usuarios por uso y estrato.	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada
5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Se evidencio la encuesta de necesidades aplicada en el mes de julio de 2017, a los usuarios, insumo basico para efectuar la encuesta de satisfacción al cliente.	50%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan la actividad ejecutada

5. Relacionamiento con el ciudadano

Entidad: **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**

Vigencia: **2017**

Fecha de publicación: **Septiembre 11 de 2017**

Componente: **Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017; Gestion del Riesgo de Corrupcion - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
<p>1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la Se evidencia en el LINK Institucional:Información estructura orgánica del IBAL. Institucional, publicada la estructura organica. 100%</p> <p>1.2 Publicación de información mínima obligatoria de El nuevo rediseño de la pagina web del IBAL, cumple con procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa lo exigido por la Resolución 3665 de 2015 en: anexo 1: IBAL. "Estándares para la publicación y divulgación de información" y anexo 2." lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública" lo desarrollo con los requisitos generales y los campos mínimos exigidos</p>				
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	Una funcionaria de la Secretaria General, tiene usuario para actualizar en Secop , menu de la contratación - compra eficiente.	66%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Se evidencia que la pagina Web del Ibal Cumple con los lineamientos de Gobierno en Línea	100%	Se verifico que la empresa cumple con lineamientos de Gobierno en Línea
	2.1 Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.	Se evidencia la Resolución nro. 15 de Enero 11 de 2011, la cual determina los costos para cobro de certificaciones, esta la actualizan en cada nueva vigencia aplicandole el 1.5% del salario mínimo legal.	100%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, verificando:	En cumplimiento a lo solicitado por la Alcaldía Municipal, los líderes de los procesos envían información	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Entidad: **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**

Vigencia: **2017**

Fecha de publicación **Septiembre 11 de 2017**

Componente: **Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestion del Riesgo de Corrupcion - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
	<p>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.</p> <p>El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.)</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			
3.1	<p>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.</p>	<p>Dentro del Plan Institucional Vigencia 2017, se evidenció la implementación de los instrumentos de información de información, el esquema de publicación de información y el índice de información Clasificada y Reservada.</p>	100%	Se verifico la Política de Programa Gestion Documental
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<p>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, valoracion y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado</p>	<p>La Política de Gestion Documental, esta determinada en el Plan Institucional de Archivo PINAR.</p>	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
4.1	<p>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.</p>	<p>En la nueva pagina web, se es funcional, por que es accesible a los usuarios utilizan los iconos claros, tiene secciones mas visibles, así como la incorporación de materias audiovisuales (audios, videos) en la información de la empresa.</p>	40%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	<p>4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p>	<p>En el rediseño de la pagina web, se visualizan imágenes, animaciones audios, videos, mapa de sitio entre otros</p>	67%	En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupcion - 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 Inicitivas Adicionales.

Subcomponentes/Procesos

Actividades Programadas

Actividades Cumplidas

% Avance

Observaciones

Seguimiento 02 OCI

5.1. Seguimiento al acceso a informacion pública, generando un informe de solicitudes de acceso a informacion.

Se evidencio que mediante el oficio 610-805 de junio de 2017, envian a los lideres de los procesos, la informacion relacionada con los radicados vencidos en en Software Camaleon correspondiente al periodo 3 de abril al 15 de mayo de 2017.

67%

En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Componente VI: Inicitivas Adicionales

1.1 El IBAL adelantara jornadas para la revision de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios dicho código.

Se verifico el registro de Asistencia a Capacitación Código:GH-R-004, de la formacion - Código de Etica a los funcionarios realizada el 18/05/2017

67%

En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Inicitivas Adicionales

1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Unico Disciplinario

Se verifico el registro de Asistencia a Capacitación Código:GH-R-004, de la formacion - Código de Etica a los funcionarios realizada el 18/05/2017

67%

En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.

Mediante el oficio 550-0587 de 04/05/2017, solicitan el proceso Comercial el suministro de urnas al Jefe Servicios Generales

10%

En el seguimiento al segundo cuatrimestre de 2017, fueron verificados los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.

Seguimiento de la Estrategia

Oscar Eduardo Castro Morera
Jefe Asesor Oficina Control Interno

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion

Seguimiento 2 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Planeacion la organizacion hacia el logro de la mision institucional, mediante la formulacion de la politica y objetivos de calidad, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestacion de los servicios publicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente	Capacitaciones en el código de Ética. Socialización de Sanciones a las que estan expuestas los servidores publicos	Se evidencio el registro de Capacitación Código:GH-R-004, fecha vigencia 2017/05/17, versión:04, en el que registran la asistencia de los funcionarios formados en el Código de Ética, el 17/08/2017.	50%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.

	Mejora Continua: Apoyar y promover el mejoramiento continuo de los procesos, mediante el analisis de los datos necesarios para demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestion de la entidad.	Aplicacion código de Ética. Comités de sistema integrado de Gestión donde se realiza el control y seguimiento a la documentacion de los diferentes procesos.	Se evidencio el registro de Capacitación Código:GH-R-004, fecha vigencia 2017/05/17, versión:04, en el que registran la asistencia de los funcionarios formados en el Código de Ética, el 17/08/2017.	67%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
--	--	--	---	-----	---

	Asesuramiento y Calidad de Agua: Realizar ensayos fisico quimicos y microbiologicos cumpliendo con las normas NTC ISO/IEC 17025, el Estándar Métodos y los procedimientos establecidos para suministrar la informacion necesaria a los clientes que les permitira determinar la calidad del agua tratada y/o suministrada por la empresa, verificando el cumplimiento de la resolucíon 2115 de 2007	Revisión y aprobación de los informes emitidos en los analisis de calidad de agua solicitado por los usuarios. Por parte de Jefe de Control de Calidad de Agua.	Se verifico la elaboracion de los informes de los analisis fisico quimicos y bacteriologicos de la calidad de agua.	67%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
--	---	---	---	-----	---

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Septiembre 11 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 2 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 [baque	Supervisión y seguimiento a las vistas técnicas que se realizan por parte de la Interventoría y Jefe del Proceso. Reinducción código de ética y sanciones disciplinarias.	Se evidencian los registros relacionados con la remisión estudio de necesidad intervenciones obras convenio 1170 de 2017- oficio 530-1605 de 17/07/2017 y el de Capacitación Código:GH-R-004, fecha vigencia 2017/05/17, versión:04, en el que registran la asistencia de los funcionarios formados en el Código de Ética, el 17/08/2017. Registro de Asistencia a Reunión Interna Código: GH-R-007, 2016-09-28. En contrato nro. 026 de 03/03/2017, se visualiza la supervisión de las actividades en cumplimiento con el objeto de acuerdo con el acta de suspensión de 22/05/2017.	50%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
	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.	Realizar Seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas. Re inducción del código de ética y valores.	Se evidencio el registro de Capacitación Código:GH-R-004, fecha vigencia 2017/05/17, versión:04, en el que registran la asistencia de los funcionarios formados en el Código de Ética, el 17/08/2017.	50%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
	Gestión Jurídica 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	socialización mediante circulares del Manual de Contratación, Manual de Interventoría y Supervisión de la Empresa a los funcionarios responsables de esta actividad y los líderes de procesos. Incluir en los contratos clausula de exigencia al cumplimiento de las obligaciones como supervisor del contrato.	Se evidencian las circulares numeros 040, 041 y 042 de 10/08/2017, en las que socializan a los funcionarios temas relacionados con la aplicación del Manual de Contratación.	67%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Septiembre 11 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 2 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Judiciales en los cuales sea parte		Ase evidencio el registro de informe de Actividades para Abogados codigo: GJ-r-066 fecha vigencia: 2017-01-18, en el que detalla la Jurda externa- Dra. Paola A. Martinez. Informacion de las actividades ejecutadas en el periodo de 31/05/17 a 30/06/17, con fecha elaboracion: 20/06/17. Asi mismo el inform del periodo desarrollo actividades 07/07/17 al 06/08/17 d/ la Dra. Sandra Magaly Vida del 08/08/17.	67%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecucion de la actividad.
	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 asegure la satisfacción del cliente.	Seguimiento periódico y verificación de los informes de interventoría para dar cumplimiento del contrato de la Gestión Comercial.	Se verificaron los registros de informes- acas, de la interventoría del contrato no. 078, suscrito con Proactiva Soluciones, para 1105 meses de mayo a agosto de 2017	67%	En el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
		Minimizar los tramites al interior de la empresa para la asignación de matrículas. Socializar con la comunidad la importancia de legalizar el servicio de acueducto adquiriendo el número de matrícula.	Se evidencio el oficio 550 -1047 de 02/08/2017, en el que la Jefe de Grupo Servicio al Cliente solicio al Jefe Atención al Cliente y P. Q. R. documentos relacionados con minimizar tramites internos y la socialización a la comunidad.	10%	En el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
	Gestión 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, producido de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado	Seguimiento al cumplimiento de normatividad. Aplicación y cumplimiento de la Guía de manejo Socio Ambiental para obras.	Se verifico el registro relacionado con las vistas técnicas -informe técnico contrato 038 de 11/07/2017, lista de chequeo verificación de requisitos código MC-R-012, realizada el 18/08/2017 y la del contrato N° 19 de 16/02/2017, con el respectivo registro fotográfico.	67%	En el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Septiembre 11 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 2 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Gestion Administrativa y Talento Humano :</p> <p>Gestionar la relacion laboral de los servidores publicos y privados del IBAL SA ESP OFICIAL en el desarrollo de las actividades Administrativas, Comerciales y Operativas, garantizando que la administracion del servicio sea eficiente y eficaz</p>	<p>La informacion solo debe ser manipulada por el personal autorizado del grupo de Gestion Documental.</p>	<p>Se evidencio ejecucion de la actividad detallada en el registro Control de Prestamo Código:GD-R-002 fecha vigencia:005/10/2018 desde el 12 de mayo a 31 agosto/17.</p>	67%	<p>En el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecucion de la actividad.</p>
	<p>Comunicaciones: Planear y ejecutar estrategias de comunicacion en los niveles interno y externo del IBAL SA E.S.P OFICIAL para contribuir a la proyeccion d la imagen institucional, garantizando un correcto flujo y acceso a la informacion. Asi mismo disenar campañas de Responsabilidad Social que contribuyan al fortalecimiento y la preservacion del recurso hídrico.</p>	<p>Actualización y socialización del manual y matriz de comunicaciones</p>	<p>A fecha del seguimiento no soportan registros de ejecución de la actividad</p>	0%	<p>Para el segundo cuatrimestre de 2017, no se evidencio registros de avance de la actividad.</p>
	<p>Gestión Ambiente Físico</p> <p>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</p>	<p>Aplicación del Manual de contratación.</p>	<p>Se evidenciaron los registros relacionados con el desarrollo de la actividad en los contratos nos: 077 de 05/06/2017 y 098 de 18/06/17 respectivamente.</p>	67%	<p>En el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.</p>
		<p>Actualizar en forma permanente los inventarios a cargo la entidad.</p>	<p>Se evidenciaron el registro Inventario Físico código:AF-R-207, realizados el 06/07/17, 24/05/17y 27/07/2017</p>	70%	<p>En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.</p>

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

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion

Componente: Seguimiento 2 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Control Disciplinario: Adelantar los procesos disciplinarios de los servidores publicos del IBAL por el incumplimiento de sus deberes e infringir las prohibiciones establecidas en el C.U.D. y normas concordantes	Socialización del código de ética y valores de la empresa y las fallas disciplinarias a las que están expuestos los servidores públicos de la empresa.	Se evidencia el registro de Capacitación Código:GH-R-004, fecha vigencia 2017/05/17, versión:04, en el que registran la asistencia de los funcionarios formados en la Ley 734 de 2002 "C.D.U.", en los meses de mayo y junio de 2017.	50%	En el seguimiento correspondiente al Segundo cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro de ejecución de la actividad.
	Gestión 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	Se evidencia el registro de la ejecución presupuestal de ingresos código:GF-R-101 del 24/08/2017.	67%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, fue verificado el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
		Implementación y seguimiento a la aplicación del modulo financiero del software integral	Se evidencio el registro de la ejecución presupuestal de ingresos código:GF-R-101 del 24/08/2017.	67%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
	Evaluación Independiente: Realizar asesoría, evaluación y seguimiento y control a la gestión institucional a través de verificaciones periódicas, prestando apoyo a la Dirección en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos institucionales y legales vigentes.	Dar a conocer los informes de auditorías a los procesos auditados y los más relevante a la Alta Gerencia	Se evidenciaron registros de los informes dirigidos a la Gerencia para el periodo evaluado	67%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 11 de 2017

Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion

Seguimiento 2 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Gestión Tecnológica: Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBALSA ESP OFICIAL, mediante asignación de recursos tecnológicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido	Capacitación al personal en las incidencias del préstamo de usuarios y los controles. Periódicamente realizar cambios de clave a los usuarios del sistema.	como evidencia de la ejecución de la actividad informaron en el seguimiento que con la circular 620-166 de 29/08/2017, solicitan a los líderes de los procesos socializar y mediante spark de 11/108/17, enviaron a lo usuarios del software SOLIN, el procedimiento para el cambio de las claves	67%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.

Cargo: Jefe Asesor Control Interno
Nombre: Oscar Eduardo Castro Morena
Firma: 