



Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe de Seguimiento Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Fecha: Abril 30 de 2014

Objetivo: Verificar el avance de las acciones/actividades de los cuatro componentes del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Alcance: Aplica a las acciones y actividades establecidas para garantizar el desarrollo de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 (Identificación riesgos corrupción y acciones para su manejo, estrategia anti trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano) a 30 de Abril de 2014.

Criterio: Ley 1474 de 2011: "Anticorrupción", Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 962 de 2005: "disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios público", Decreto -Ley 019 de 2012: "suprime o reforma, regula procedimientos y tramites innecesarios...".

Desarrollo: Se toma como referente el cronograma de seguimiento establecido para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014, en el cual se definen las diferentes acciones y los responsables de dar cumplimiento a las metas asociadas a cada componente del Plan.

Evaluación a la Implementación Estrategia de "Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano "

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en cumplimiento con el planteamiento de la metodología diseñada, por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, adopto la estrategia nacional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, mediante la Resolución N°. 0069 de Enero 30 de 2014.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IBAL, lo conforman cuatro componentes autónomos e independientes a saber:





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerense de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



1. Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas Concretas para Mitigar los Riesgos
2. Estrategia Anti Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

1. Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas Concretas para Mitigar los Riesgos		
<p>La Empresa, en aras de mitigar impactos internos o externos que afecten los procesos, tiene elementos tales como:</p>	<p>Mapa de Riesgo por procesos, se identifican los riesgos asociados a cada proceso, sus causas, acciones, indicadores y políticas de manejo.</p> <p>El IBAL S. A. OFICIAL cuenta con una página Web donde se publican los planes, programas y proyectos, www.ibal.gov.co.</p> <p>Un, LIN en la página web, para presentar quejas, peticiones y reclamos</p> <p>Información a la comunidad a través de audiencia pública y rendiciones de cuentas y entrevistas.</p> <p>Participación comunitarias en el programa "Alcalde Amigo IBAL Por Su Comuna"</p>	
<p>El Ibal, además cuenta con:</p>	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno MECI, y el Mapa de procesos.</p> <p>Se puede "observar claramente los procesos estratégicos compuestos por Planeación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>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 Tecnología, Ambiente Físico." Los procesos cuentan con los procedimientos y registros. Dispone con un Mapa de Riegos 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.</p> <p>Además de las políticas trazadas el IBAL brinda fortalecimiento en las siguientes actividades:</p>	<p>Estipulan 10 procesos, cuando son 12</p> <p>Se evidencian falencias en el componente</p>





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategias	Proceso	Acciones	No. Riesgos	Responsables	Observaciones
Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación Estratégica	Abril 30 de 2014	6	Oficina de Comunicación y Responsabilidad Social Alta Gerencia Dirección Administrativa Jefe Oficina Asesora de Planeación	De los seis (6) riesgos determinados a fecha del seguimiento les realizaron acciones a los nros. 2, 3 y 5, No evidenciaron acciones a los nros. 1, 4 y 6, respectivamente. Realizaron las acciones a tres (3) riesgos: 2 y 3. Verifican el cumplimiento a términos en las respuestas, remiten pacto por la transparencia 5. Exigen en los contratos cumplimiento las Normas y Reglamentos de la Empresa.
	Control de Gestión		7	Jefe Oficina Control Interno Representante de la Dirección Jefe Control Disciplinario	A los siete riesgos les realizaron acciones, consistente en el taller de sensibilización el día 5 de Marzo de 2014
	Gestión Ambiental		6	Alta Gerencia Área Administrativa Gestión Ambiental Comunicaciones y Comunicación Social Área Jurídica Control Interno	De los seis (6) riesgos determinados a fecha del seguimiento les realizaron acciones a los nros. 2, 3, 5 y 6, No evidenciaron acciones a los nros. 1 y el 4. Realizaron las acciones a cuatro (4) riesgos: 2. El área administrativa divulgo el Manual Especifico de Funciones de la Empresa 3. Solicitaron disponibilidad presupuestal para la comunidad educativa- evento día del agua. 5. Asistieron a la capacitación del nuevo Manual de Contratación 6. Mensualmente remiten información relacionada con el Pacto por la Transparencia.
	Producción de Agua Potable		4	Jefe Grupo Técnico de Acueducto	Realizaron las acciones a los cuatro (4) riesgos: 1. A cada respuesta que emiten anexan un volante de procedimientos de la



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



				<p>oficina. 2 y 4. Se encuentran estandarizados los procedimientos 3. Existe un comité para otorgamiento de disponibilidad hidrosanitarias</p>
	Saneamiento Básico	6	Jefe Grupo Técnico de Alcantarillado Secretaria General Control Interno	<p>Realizaron las acciones a los seis (6) riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implemento un sistema de radicación interna para los derechos de petición 2. Realiza un control de entradas y salidas de materiales 3. Elabora estudios previos describiendo la necesidad detallada, incluye presupuesto y diseños 4. Realiza seguimiento a obras en ejecución 5. Revisa constan mente el cronograma de los contratos a cargo. 6. Dentro del sistema de control detalla los requerimientos de los entes de control
	Gestión Comercial	6	Jefe Grupo Servicio al Cliente Jefe P.R.Q. Jefe Recuperación Cartera	<p>Realizaron las acciones a los seis (6) riesgos:</p> <p>Para mitigar los riesgos la empresa suscribió el contrato No. 081 de 2013.</p>
	Gestión Ambiente Físico	6	Jefe Almacén y Compras Jefe Grupo Ambiente Físico y Servicios Generales	<p>Realizaron las acciones a los seis (6) riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementaron el registro AF-R-AI-011, Ver.3 para las salidas de almacén y actualizaron el inventario incluyendo bienes de las pólizas 2. El comité de compra revisa detalladamente los documentos en la selección de las necesidades 3. Se planean las compras acorde con el plan de compras. 4. Elaboraron en equipo el plan de compras para cumplir con tiempos establecidos. 5. Realizan inventario semestral de los bienes de la empresa. 6. Los inventarios de devolutivos y los de consumos les realizan semanalmente un control realizándolos.
	Gestión Humana	4	Jefe Grupo Administrativo y de Talento Humano Gestión Jurídica	<p>Realizaron las acciones a los cuatro (4) riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifican los requisitos al momento de vincular el personal 2. Diplomado en sistemas integrales 3. En el contrato individual de trabajo





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC.5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerense de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



				especifican las funciones 4. Realizaron capacitación en actualización de tablas de retención documental para el manejo archivos de gestión
	Gestión Tecnológica		1 Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	No se realiza el control desde el mes de Enero de 2014, debido a que empezó a operar el Programa Gestor de la empresa comercial Presea.
	Gestión Jurídica		4 Secretaria General	Realizaron las acciones a los cuatro (4) riesgos: 1. Realizaron capacitación de análisis de conveniencia los días 21 y 22 de Abril de 2014 2. Publicaron términos de referencia, el 13 de marzo y 7 de abril de 2014 3. Proponen conciliaciones laborales en el acta de reunión 4. Mediante la Orden nro.004 de Enero 24 de 2014, contrataron el servicio de apoyo a la gestión como judicante.
	Gestión Financiera		5 Tesorero Jefe Grupo Financiero Jefe Sección Contabilidad e Impuestos	Realizaron las acciones a los cinco (5) riesgos: 1. Diariamente verifican los saldos bancarios a través de soportes electrónicos 2. Imprimen la ejecución presupuestal para revisión de saldos 3. realizan seguimiento a los contratistas para que cumplan con el objeto de los contratos 4. Analizan y clasifican el archivo contable 5. Plasman el objeto y origen de cada rubro identificando al momento de las erogaciones.
Estrategia Antitramites	Procesos que manejan tramites			Gestión tecnológica por solicitud de los jefes de procesos, actualiza la página web, del IBAL, tal como: normatividad, contratación En el Lin -buzón de P.Q.R., los clientes realizan peticiones, por lo que las remiten vía spark al grupo atención al cliente. En cuanto a la consulta de la factura los clientes entraban a la pagina y podían consultar, sin embargo a partir de que el proceso Comercial - Presea, empezó a operar, esto se interrumpió por falta de actualización de la información.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC 5908 - 1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



Rendición de Cuentas	Proceso Comunicación Social-Consolida información en la rendición de cuenta		Consolidaron la información de los procesos del IBAL, la cual fue difundida a la Comunidad el día 28 de Abril de 2014, por la Alcaldía del Municipio de Ibagué
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Grupo Servicio al Cliente		Se encuentra en proceso de implementación la ventanilla única, con la Empresa Camaleón SAC S.A.S Se cuenta un digiturno funcional para los clientes

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano IBAL, 2014- Acciones Procesos. **Ver Anexos**

Conclusiones

En cumplimiento con el Decreto N°. 2641 de 2012, que establece en el Artículo 5°. "El mecanismo de cumplimiento al seguimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, 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."

Teniendo en cuenta lo anterior se verifico que la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, siguiendo los parámetros por la Norma, estableció mediante la Resolución N°. 0069 de Enero 30 de 2014, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para presente vigencia. En este implementa la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano, determinando cuatro componentes, Mapa de Riesgos de Corrupción, Estrategia Antitramites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El primer componente se refiere a la conformación del Mapa de Riesgos de Corrupción; en el cual participaron 11 procesos, Planeación Estratégica, Control de Gestión, Gestión Ambiental, Producción de Agua Potable, Saneamiento Básico, Gestion Comercial, Gestion Ambiente Físico, Gestion Humana, Gestión Tecnológica, Gestion Juridica y Gestion Financiera, siguiendo la metodología del Decreto reglamentario N°. 2641 de 2012, reglamentario del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011- Anticorrupción, con el apoyo del Grupo Asesor de Planeación quien le correspondió consolidar la información para la estructuración.

El segundo componente, corresponde a la Estrategia Antitramites; la empresa facilita el acceso a los servicios, simplificando, optimizando y automatizando los trámites





Certificado No.
GP-074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerense de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



existentes, también busca acercar a los clientes. Por lo que cuenta con la página Web IBAL.gov.co, cumpliendo con lo exigido por Gobierno en Línea, esta cuenta con el proceso servicio al cliente, como las peticiones, quejas y reclamos, y la encuesta satisfacción al cliente.

Dentro del tercer componente se encuentra, el de Rendición de Cuentas, como control social, en aras de afianzar la relación con los clientes- usuarios del servicios de acueducto y alcantarillado se consolido la información de la gestión realizada por la Empresa, y el día 28 de Abril de la presente vigencia; la Alcaldía Municipal de Ibagué, la divulgo a la ciudadanía. El programa Alcalde Amigo Ibal en su Comuna, lo realizaran después de la Ley de Garantías

El cuarto componente, está relacionado con Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta el IBAL; la finalidad es dar respuestas oportunas y efectivas; se cuenta con la instalación de los buzones de sugerencias y reclamos, y se encuentra en proceso de implementación de la ventanilla única, a través de la Empresa Camaleón.

No obstante es de anotar, que el acto administrativo, de implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año de 2014, no se describen los doce (12) procesos que tiene establecido la Empresa, dejando de incluir el correspondiente al de Comunicaciones y Responsabilidad Social, además menciona el dentro de los procesos de direccionamiento, Mejoramiento Continuo, cuando realmente corresponde al de Control de Gestion.

La estrategia correspondiente al Mapa de Riesgos de Corrupción, contiene once (11) procesos, cuando el mapa institucional tiene determinado doce (12), tipificaron riesgos que no corresponden a determinado proceso, como el proceso Planeación Estratégica, Gestión Ambiental, Saneamiento Básico

Dentro de la verificación de la elaboración, el seguimiento y el control, a las acciones realizadas a 30 de Abril de 2014, en cada uno de los componentes se evidencio:

Planeación estratégica: no ha realizado acciones/actividades para mitigar los riesgos a los nros. 1, 4 y 6, y Gestión Ambiental: no mitigo los riesgos a las acciones nros. 1 y el 4, respectivamente.

El proceso, Gestión Tecnológica, no mostro avances a la acción del riesgo determinado, desde el mes de Enero de 2014, debido a que empezó a operar el Programa Gestor de la empresa comercial Presea.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P - OFICIAL - Nit: 800.089.809-6



Recomendaciones

Se recomienda incluir en el Mapa de Riesgos de Corrupción del IBAL, los doce (12) procesos.

Se sugiere, al Gestión Tecnológica, realizar la acción propuesta al riesgo determinado

Se recomienda revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa, que realmente sean tipificados los riesgos de corrupción que correspondan a cada proceso.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno