	INFORME FINAL DE AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-005
		FECHA VIGENCIA: 2016-11-02
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 6

INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P.
OFICIAL.


Objetivo: Realizar seguimiento a la consolidación, elaboración, publicación y los avances de las actividades al primer cuatrimestre 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 de 2017.

Alcance: Verificar la elaboración, publicación y los avances de las actividades a 30 de abril de 2017, determinadas en el Plan Anticorrupción al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos para la vigencia de 2017.

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".

En desarrollo del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL de 2017, se evidencio que la Oficina Asesora de Planeación; lo consolido, elaboro y público en la página Web - Link Institucional- Nuestra Gestión- Otros Planes, mediante la Resolución N° 0061 de Enero 31 de 2017 " Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. Oficial para el año 2017" teniendo en cuenta los lineamientos en la Ley 1474 de 201, los decretos: 2641 de 2012, 1081 de 2015, 124 de 2016, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 de 2015, Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión - 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

En el Plan Anticorrupción, Atención y Atención al Ciudadano del IBAL, tiene en cuenta los seis (6) componentes:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-005
		FECHA VIGENCIA: 2016-11-02
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 6

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción:** A través de este componente elaboraron el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa, para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en los procesos.
- **Racionalización de Trámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, busca mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.
- **Participación Ciudadana y Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado - Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas de la Empresa intervengan en la toma de decisiones.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente determinaron los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el IBAL. Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de la Empresa.
- **Iniciativas Adicionales:** Determina iniciativas para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción de la Empresa.

En la verificación documental realizada a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IBAL, se evidenciaron los avances de las actividades al primer cuatrimestre de 2017, como se describen en los cuadros resumen anexos al presente informe:

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atención al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion 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 01 OCl				
Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción				
1. Política de Administración del riesgo	Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	La empresa, tiene en la pagina web, publicada como medio de socializacion la Política de Administración del Riesgo.	100%	Se verifico que la empresa determinio e implemento la Política de Administración del Riesgo.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar la metodología que se debe tener en cuenta para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción a los líderes de los procesos de la empresa.	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	100%	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.
	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.			
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.			
	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.	Se realizo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 2017	100%	Con el presente informe la Oficina de Control Interno da cumplimiento a la Norma.
	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.	Con el oficio 200-033 de enero 10 de 2017, solicitaron la formulacion de propuestas para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2017	100%	Se realizo el seguimiento, confirmando el cumplimiento de los procesos involucrados para la fecha programada
	3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.	En la pagina Web del IBAL, se encuentra el LINK- INSTITUCIONAL-Nuestra Gestion -Otros Planes	100%	

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - 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 01 OCI				
3.Consulta y Divulgación	3.3 Brindar a la Comunidad Información a través del programa "IBAL SOCIAL" y rendiciones de cuentas.	Mediante las notificaciones a los líderes de los procesos Operativo, Producción Agua, Saneamiento Basico, Control Perdidas, Ambiente Fisico-Servicios Generales y Grupo Tecnológico y de Sistemas; brindaron a la comunidad la información del " Programa IBAL SOCIAL". Se evidencio el registro de Visitas a la Comunidad código:P-R-016: B/Simon Bolivar 3 etapa- 2/03/2017 B/el Triunfo -09/06/17 Americas -16/03/17 B/Las Americas -16/03/17 B/Uribe Uribe -23-03-17 B/Los Tunjos - 30-03-17 B/Kenedy 06-04-17	33%	Para el primer cuatrimestre, se evidenciaron los respectivos registros que soportan la realización 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 Corrupcion
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)	Con el presente seguimiento se revisaron los soportes de avances de las actividades para el componente I	33%	Se da cumplimiento con la Norma, con el seguimiento al primer cuatrimestre de la presente vigencia.
Componente II: Racionalización de Tramites				
	Reducción de tiempo de duración del trámite.	Se evidencio el flujograma del procedimiento de PQR- Tiempos a cumplir desde el recibo de la petición hasta entre al jefe para la revisión; para filtrar las respuestas y ejercer control a favor del usuario. Se evidencio el registro de , Analisis de Respuesta Nomina Mensual de marzo 31 de 2017. Se evidencio el oficio 550-389 de marzo 9 de 2017, en el que la Jefe Servicio al Cliente comunica la aplicación de la Encuesta de Identificación de Requisitos y Necesidades del Cliente Externo, de esta se generaron observaciones; Por tal razon estudian la viabilidad administrativa y financiera		En seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	Reducción de pasos en la realización de los trámites.			
	Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.			

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Vigencia:	2017
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, 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.

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 01 OCI				
	<p>Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.</p> <p>Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.</p>	para establecer jornadas laborales por turnos.	34%	
	Formularios diligenciados en línea	Se encuentra en ejecución el Contrato N°.049 de 2017/04/06 Contratista: MEDIOS DIGITALES S.A.S, Objeto: " Contratar el rediseño de la pagina web con los lineamientos de Gobierno en Línea en el dominio ibal.gov.co, así como el servicio de alojamiento de la pagina web o web hosting por un periodo de un (1) año, y el servicio de almacenamiento en la nube con Google Drive para la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, por valor de \$ 15,600,000.00 Duración: tres (3) meses.	34%	En seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	Envío de documentos Electrónicos			
	Mecanismos de seguimiento al estado del trámite	Se evidencio el radicado 5865 que ingreso por la pagina Web del Ibal el 21/04/2017, igualmente la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Camaleón.		
	Trámite total en línea	Realizan solicitudes de tramites de manera parcial por la pagina Web del IBAL.		

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion 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 01 OCI				
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 serviran como insumo para el mejoramiento continuo y minimizar la corrupcion	Se evidencio el listado de asistencia de las visitas realizadas en los siguientes Barrios: B/Simon Bolivar 3 etapa- 2/03/2017 B/el Triunfo -09/06/17 B/Las Americas -16/03/17 B/Uribe Uribe -23-03-17 B/Los Tunjos - 30-03-17 B/Kenedy 06-04-17 y los respectivos registros fotograficos	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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 el listado de asistencia y la socializaron a traves de la pagina Wb del IBAL y redes sociales.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
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.	Se evidencio el registro, Acta de Reunion Comité Tecnico Dirección Administrativa de Marzo 24 de 2017, en la que presentan el proyecto incentivos para revision y aprobacion	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron 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	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - 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 01 OCI				
	3.2 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	En el seguimiento no se evidencio soporte relacionado con la Rendición de Cuentas	0%	En el seguimiento no se evidencio el registro de la realización de la Rendición de Cuentas ; en razón a que la fecha programada establece que para la vigencia 2017.
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, evidenciado 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 corresponde 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 comites de gerencia, los lideres de procesos generan acciones que fortalecen la institucion y al ciudadano; por lo que se evidenciaron las siguientes Actas de Reunión Comité de Gerencia codigo:GH-R-033: Enero/04/2017 N°. 001 de Enero/10/2017 N°. 002 de Enero/26/2017 N°. 003 de Febrero/13/2017 N°. 004 de Febrero /20/2017 N°. 005 de Febrero/27/2017 N°. 006 de /21/2017 N°. 007 de Grupo Comercial: Se evidencio el Plan de Acción suscrito para la vigencia 2017 y de acuerdo a esta se determinaron actividades con avance a Marzo 28 de 2017. Tales como: Modernización de Catastro de usuarios Mejoramiento de	80%	Se evidencio realizada la actividad hasta el mes de Marzo de 2017; Faltand las correspondientes al mes de Abril /17.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion 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 01 OCI				
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2.Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la empresa	Se evidencio el oficio 550-0453 de marzo 28 de 2017 y 550-415 marzo 21/2017 oficio dirigido a jefe atención al Cliente y PQR. Direccionado a jefe recuperación cartera, en el que solicitaron realizar el informe para dar cumplimiento a la Meta Producto No cumplió con la fecha programada Marzo 2017.		
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Según el Acuerdo 002 de Octubre 31 de 2016 " Por el cual se expide el presupuesto de ingresos y gastos de del IBAL..." se evidencio la apropiacion inicial de \$300.000.000 codigo 220220206 . Desarrollo y Promocion Social	50%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Mediante los comites de gerencia, los líderes de procesos generan acciones que fortalecen la institucion y al ciudadano; por lo que se evidenciaron las siguientes Actas de Reunión Comitè de Gerencia codigo:GH-R-033: Enero/04/2017 N°. 001 de Enero/10/2017 N°. 002 de /26/2017 N°. 003 de Enero N°. 004 de Febrero/13/2017 N°. 005 de Febrero /20/2017 N°. 006 de Febrero/27/2017 N°. 007 de Marzo /21/2017	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	2.1 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.	No se evidencio avance a la fecha de seguimiento relacionado con el informe de requerimientos en las oficinas de Atención al Ciudadano	0%	La actividad esta programada a realizarse para el mes de Junio de 2017; en el primer cuatrimestre no presnto avance.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - 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 01 OCI				
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.	La pagina Web, contiene mapas de acceso: Mapa institucional, Tramites y Servicios, Contratación y Atención al Cliente. No se evidencio avance del video para socializar la pagina web.	50%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	2.3 Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Se evidencio el Manual de Peticiones Quejas y Reclamos y el oficio 550-0415 marzo 21/17 en el que solicita al jefe atención al cliente y pqr; socializar el Manual. A Fecha de seguimiento no se evidencio el registro de la socialización	60%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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 PQR. Instructivo para la publicación en pagina web. Se evidencio el instructivo mantenimiento pagina web y correo institucionales codigo:GT-I-001	80%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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.	Grupo Atención al cliente. Se evidencio que la Oficina Atención al Cliente, cuenta los indicadores denominados Usuarios Atendidos y Tiempo de Atención para el Punto Pas. Punto Atención al Usuario. Elaborados los anteriores indicadores para los meses de enero a marzo de 2017	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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%	La actividad estaba programada al primer trimestre de 2017; dieron cumplimiento

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 01 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 Atención al Ciudadano.	Con el presente informe de seguimiento se da cumplimiento con la meta.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Se evidencio en el numeral 7.1 y 7.2 el programa de inducción y reeducación incluido en el Plan Institucional de Capacitacion 2017	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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 Capacitación codigo:2016-09-28, del 24/01/2017 y 13/02/2017	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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 Politicas y Procedimientos de Selección . Ingreso, Promoción, Reubicación, y Regulación de la Situación Administrativa y/o Laborales.		
	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 verifico el registro del Programa de Capacitacion 2017.
	4.1 Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se Evidencio Manual de PQR	100%	Se verifico el Manual de PQR.en el seguimiento del primer cuatrimestre de 2017


Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Vigencia:	2017
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - 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 01 OCI				
4. Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Se evidencio acta de reunión de Proactiva y Comercial del 31/03/2017. Así mismo el registro de los PQR asignados a los analistas de Enero a Marzo /2017.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Los procesos del IBAL, se encuentran actualizados a fecha del seguimiento	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Jefe Adm y Talento Humano : Con el Acta a Capacitación evidenciada, se evidencia la socialización: Habilidades sociales basicas y relaciones interpersonales. Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Ciudadano de 03/03/2017. Jefe Grupo Servicio al Cliente: Mediante oficio 550-570 de 28 abril de 2017, solicita a Planeación la exclusión de la responsabilidad de socializar a funcionarios	50%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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 pagina Web del Ibal.	100%	Se verifico la Política de Proteccion de Datos.
	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 evidenciaron los registros nros. 51549 y 93227 de febrero 21 y marzo 30 de 2017 y el tramites con solucion directa del 21/02/2017.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron 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	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, 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.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 01 OCI				
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la información que se genera.	En el contrato de condiciones uniformes se encuentran documentados los usuarios y suscriptores.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	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 evidenció el formato para diligenciar la encuesta, el cual se van a aplicar.	10%	En el seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Se evidenció en el LINK Institucional-Información Institucional, publicada la estructura organica.	100%	Se verificó en la pagina web el Link Institucional.
	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Se encuentra en ejecución el Contrato N°.049 de 2017/04/06 Contratista: MEDIOS DIGITALES S.A.S, Objeto:" Contratar el rediseño de la pagina web con los lineamientos de Gobierno en Linea en el dominio ibal.gov.co, así como el servicio de alojamiento de la pagina web o web hosting por un periodo de un (1) año, y el servicio de almacenamiento en la nube con Google Drive para la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, por valor de \$ 15,600,000.00 Duración: tres (3) meses.	10%	En el seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2017, se verificaron 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	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendición 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 01 OCI				
	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	En el LINK SECOP, se encuentra autorizada una funcionaria de la Secretaria General para alimentaria por lo que tiene usuario de acceso a la pagina.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron 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 evidencio 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. Lineamientos de Transparencia Pasiva	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 especificara el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportara dentro de los parametros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.	Se evidencio la Resolucion 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 minimo legal.	100%	La empresa cumple con la meta producto relacionada con la Resolucion nro. 15 de Enero 11 de 2011.
	2.2 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, verificando:	Se evidencio que los lideres de los procesos mediante oficios mensuales los primeros cinco (5) allegan las certificaciones de las diferentes solicitudes de los usuarios y las respectivas respuestas	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	<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 style="text-align: right;">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 style="text-align: right;">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>			

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: 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.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 01 OCI				
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Generar las políticas de operación para la implementación del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Dentro del Plan Institucional Vigencia 2017, se evidencio, incluido las Políticas de Programa Gestión Documental	100%	Se verifico la Política de Programa Gestión Documental
	Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	En el Plan Institucional de Archivo PINAR, determinan en el numeral 5 la Política de Gestion Documental .		34%
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.	Durante el seguimiento, no se evidencio avance de realización de la actividad.	0%	No se evidencio avances al seguimiento del primer cuatrimestre, debido a que la fecha programada para la realización de la actividad es para el mes de mayo de 2017
	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Se encuentra en ejecución el Contrato N°.049 de 2017/04/06 Contratista: MEDIOS DIGITALES S.A.S, Objeto: " Contratar el rediseño de la pagina web con los lineamientos de Gobierno en Linea en el dominio ibal.gov.co, así como el servicio de alojamiento de lapagina web o web hosting por un periodo de un (1) año, y el servicio de almacenamiento en la nube con Google Drive para la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, por valor de \$ 15,600,000.00 Duración: tres (3) meses.		34%
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.	Se evidencio el recibi de marzo 13 de 2017, por los líderes de los procesos el informe del periodo del 15 de mayo de 2016 al 3 de marzo de 2017	67%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las

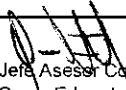
Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, 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 01 OCI				
				actividades ejecutadas.
Componente VI: Iniciativas Adicionales				
Iniciativas Adicionales	1.1 El IBAL adelantara jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios dicho código.	Se evidencio el registro de Asistencia a Capacitaciones los días 24/01/17 y 13/02/17 en la socialización del Código de Ética.	50%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Mediante el oficio el oficio 110-0163 de 22/03/2017, solicito los medios para socializar el Código Único Disciplinario.	10%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
	1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	No se evidencio el registro de la realizacion de la actividad	0%	Para el primer cuatrimestre no presentaron avance; la fecha programada para ejecutar la actividad durante la vigencia de 2017.
Seguimiento de la Estrategica	 Oscar Eduardo Castro Morera Jefe Asesor Oficina Control Interno			

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 1 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	<p>Planeación Planificar el SGC de la organización hacia el logro de la misión institucional, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente</p>	<p>Capacitaciones en el código de Etica. Socialización de Sanciones a las que estan expuestas los servidores públicos</p>	<p>No se evidenció registro que soporte avance de de la actividad</p>	<p>0%</p>	<p>A fecha del seguimiento no registraron avance de la actividad; el periodo de ejecución esta determinado para la vigencia de 2017</p>
	<p>Mejora Continua: Apoyar y promover el mejoramiento continuo de los procesos, mediante el análisis de los datos necesarios para demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.</p>	<p>Aplicación código de Etica. Comités de sistema integrado de Gestión donde se realiza el control y seguimiento a la documentación de los diferentes procesos.</p>	<p>Se evidencio el registro de Capacitación código: GH-R-004, "Seguridad Basada en Valores " de la socialización de video clik - temas del SIG el 03/02/2017. Asi mismo las actas del Sistema Integral de Gestión: Acta de Reunion Código:GH-r-033- asunto reunión comite de planeación: Acta N°.01 de 2017/02/10 Acta N°.02 de 2017/02/23 Acta N°.03 de 2017/02/16 y el registro en el que describe la realización de la Ruta de la Calidad - Capacitación el 01/04/2017.</p>	<p>34%</p>	<p>En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.</p>
	<p>Aseguramiento y Calidad de Agua: Realizar ensayos fisico químicos y microbiológicos cumpliendo con las normas NTC ISO/IEC 17025, el Estándar Métodos y los procedimientos establecidos para suministrar la información necesaria a los clientes que les permita determinar la calidad del agua tratada y/o suministrada por la empresa, verificando el cumplimiento de la resolución 2115 de 2007</p>	<p>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.</p>	<p>Se evidenciaron los registros de los analisis diario de los analisisi fisico quimicos Código:AC-R-005</p>	<p>34%</p>	<p>En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.</p>
	<p>Produccion de Agua Potable Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Ibagué</p>	<p>Supervisión y seguimiento a las visitas técnicas que se realizan por parte de la interventoria y Jefe del Proceso. Reinducción código de ética y sanciones disciplinarias.</p>	<p>No se evidencio registro que soporte avance de de la actividad</p>	<p>0%</p>	<p>A fecha del seguimiento no registraron avance de la actividad; el periodo de ejecución esta determinado para la vigencia de 2017</p>

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupción			
Seguimiento 1 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Saneamiento Basico Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residual del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas.	Seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas. Re inducción del código de ética y valores.	No se evidenció registro que soporte avance de de la actividad	0%	A fecha del seguimiento no registraron avance de la actividad; el periodo de ejecución esta determinado para la vigencia de 2017
	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 judiciales en los cuales sea parte	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 evidenciaron las circulares numeros 01, 02 y 03 de Enero 20 de 2017	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
		Revisión y aplicación de las políticas de control y seguimiento a procesos judiciales. Creación de un registro en el SIG para controlar el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los asesores externos.	Como control y seguimiento a los procesos judiciales que les distribuyen a los asesores jurídicos se evidenció el registro denominado Informe de Actividades para Abogados Código: GJ-R-066; detallan el avance del contrato 4 de 24/01/2017, Dr. Nelson Perez Ortiz, por el periodo del 31 de Enero al 28/02/2017.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
	Gestion Comercial Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se benefician de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del cliente.	Seguimiento periódico y verificación de los informes de interventoría para dar cumplimiento del contrato de la Gestión Comercial.	Se evidenciaron los registros de los informes de interventoría del Contrato N°.078 de Proactiva Soluciones de los meses de Febrero y Marzo de 2017. Igualmente las actas numeros: 144 de 20/01/2017 145 de 25/01/2017 150 de 17/02/2017 156 de 16/03/2017 162 de 2/104/2017 163 de 24/04/2017	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificaron los registros que soportan los avances de las actividades ejecutadas.
		Minimizar los tramites al interior de la empresa para la asignación de matriculas. Socializar con la comunidad la importancia de legalizar el servicio de acueducto adquiriendo el numero de matricula.	No se evidenció registro que soporte avance de de la actividad	0%	A fecha del seguimiento no registraron avance de la actividad; el periodo de ejecución esta determinado durante la vigencia de 2017

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 1 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Gestión Ambiental / Llevar a cabo las acciones ambientales para la protección, conservación, mejora de la calidad de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto municipal y mitigación de impactos ambientales negativos, producto de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado	Seguimiento al cumplimiento de normatividad. Aplicación y cumplimiento de la Guía de manejo Socio Ambiental para obras.	Se evidenció el registro de Informes de Reconocimiento de Campo Código: GA-R-002, en el que describen que verificaron el 7/04/2017 la obra de la calle 28 a la calle 32, carrera 2 y 3 correspondiente al contrato 121 de noviembre de 2016, junto a este plasman un registro fotográfico	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificó el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
	Gestión Administrativa y Talento Humano : Gestionar la relación laboral de los servidores públicos y privados del IBAL SA ESP OFICIAL en el desarrollo de las actividades Administrativas, Comerciales y Operativas, garantizando que la administración del servicio sea eficiente y eficaz	La información solo debe ser manipulada por el personal autorizado del grupo de Gestión Documental.	Se evidenció el registro Control de Prestamos de Documentos Código:GD-R-002, debidamente diligenciado durante los meses de enero a abril de 2017.	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificó el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
	Comunicaciones: Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL S.A E.S.P OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando un correcto flujo y acceso a la información. Así mismo diseñar campañas de Responsabilidad Social que contribuyan al fortalecimiento y la preservación del recurso hídrico.	Actualización y socialización del manual y matriz de comunicaciones	No se evidenció registro que soporte avance de la actividad	0%	A fecha del seguimiento no registraron avance de la actividad; el periodo de ejecución está determinado para el primer semestre de 2017
	Gestión Ambiente Físico 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	Aplicación del Manual de contratación.	Se evidenció la aplicación del Manual de Contratación de la empresa; en el registro de Estudio de Necesidad Código:GJ-R-001, elaborado el 10/02/2017, para el suministro Objeto " Contratar la reparación mantenimiento, preventivo, correctivo, suministro de repuestos para el parque automotor..." y el de 10/02/2014, Objeto " Contratar una compañía de seguros para la adquisición de pólizas contra todo riesgo..."	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verificó el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 1 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
		Actualizar en forma permanente los inventarios a cargo la entidad.	Se evidencio el registro de Inventario Activo por Responsable Existencia y Costos -Devolutivos.	50%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
	Control Disciplinario: Adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos 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 faltas disciplinarias a las que están expuestos los servidores públicos de la empresa.	Mediante oficio 110-0163 de 22/03/2017, solicito al Grupo Administrativo y Talento Humano los medios para realizar jornada de socialización.	10%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
		Revisión de asignación y control de rubros presupuestales	Se evidencio la ejecución presupuestal de gastos, impresa el 24/04/2017, como control del proceso a los rubros presupuestales	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
	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	cambio periodico de claves, conciliaciones mensual	El Tesorero del IBAL, informo en el seguimiento que el portal empresarial de transacciones electronicas solicita constantemente el cambio de claves, razón por lo que realiza la actividad	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.
		implementación y seguimiento a la aplicación del modulo financiero del software integral	A traves del Sistema Solin, Modulo Subsistema de Presupuesto y Financiera se cumple como se evidencio en la ejecución presupuestal de gastos de los meses de enero y febrero de 2017	34%	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 los registros en los que el proceso informa a la Gerencia los respectivos informes de auditoria	34%	En el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2017, se verifico el registro que soporta el avance de la actividad ejecutada.

Entidad:	Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	Vigencia:	2017			
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Mayo 10 de 2017			
Componente:	Componente:	Plan Anticorrupcion y Atención al Ciudadano - 2017: Mapa de Riesgos de Corrupcion			
Seguimiento 1 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.	No se evidenció registro que soporte avance de de la actividad	0%	No se evidenció avances al seguimiento del primer cuatrimestre, el periodo de ejecución es durante la vigencia de 2017
 Cargo: Jefe Asesor Control Interno Nombre: Oscar Eduardo Castro Morera Firma:					