	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

0214

RESOLUCION No.

( 31 MAR 2016

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA IBAL S.A. ESP. OFICIAL PARA EL AÑO 2016”**

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

**CONSIDERANDO:**

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

Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o jefe de las diferentes áreas de la Empresa, elaborara el mapa de riesgos de Corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y de esta manera promover la transparencia y prevenirlos, concentrando acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1474/2011, por medio de la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.


Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

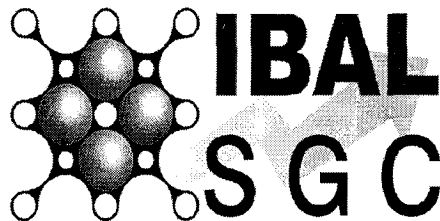
**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016, dando cumplimiento a la Ley 1474/2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:

*Jan*

0214 31 MAR 2016

 <b>IBAL S.G.C</b>	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



JOSE ALBERTO GIRON ROJAS  
GERENTE IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL  
Ibagué Tolima, 2016

### LIDERES DE PROCESOS

Ing. CARLOS FERNANDO GUTIERREZ G  
Líder Planeación Estratégica

Ing. JUAN CARLOS NUÑEZ

Líder Producción Agua Potable

Ing. ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO N.

Líder Saneamiento Básico

Dr. OLGA CECILIA MONTENEGRO VIVAS

Líder Comunicaciones y Responsabilidad Social

Ing. ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO

Líder Gestión Ambiental

Dr. JOSE RICARDO CARRASCO B.

Líder Gestión Financiera

Dra. LILIANA GONZALEZ MORA

Líder Gestión Comercial

Dr. JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO

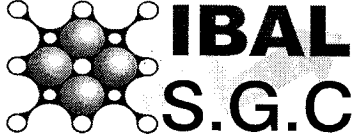
Líder Gestión Humana

Ing. CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO

Líder Gestión Tecnológica

9/14

0214 31 MAR 2016

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

**Dr. RAFAEL EDUARDO HERNANDEZ**

Líder Gestión Jurídica

**Dr. WILLINTON JARAMILLO**

Líder Gestión Ambiente Físico

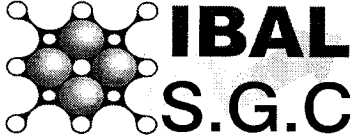
**Dra. JOHANA XIMENA ARANDA R.**

Líder Control de Gestión

914

0214

31 MAR 2016

 <b>IBAL S.G.C</b>	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

## PRESENTACION

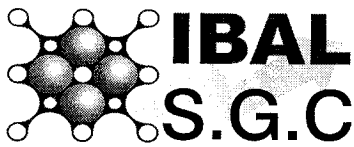
El IBAL S.A. E.SP OFICIAL comprometida con los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 del 2011, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente y eficiente.

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

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

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para una gestión, honesta y transparente en nuestra empresa, el IBAL S.A. E.SP OFICIAL, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza. Por lo anterior se presenta las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Con las cuales se busca generar los controles y de esta manera promover la transparencia y prevenir la corrupción así cumplimiento a la Ley 1474/2011.

JCS

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

### MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

#### Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- Ley 1474 de 2011, Artículo 73 (Estatuto Anticorrupción)
- Decreto 4637 de 2011, Artículos 2 y 4 (Suprime y crea la secretaría del DAPRE)
- Decreto 1649 de 2014, Artículos 15 y 55 (Modificación de la estructura del DAPRE)
- Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.1.4.1 y siguientes.

#### Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.2.22.1 y siguientes (Establece que el PAAC hace parte del modelo integrado de Planeación y Gestión).
- Decreto 1083 de 2015, Título 24

#### Tramites

- Decreto Ley 019 de 2012, todo el decreto (Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962/2005, todo

#### Modelo Estándar de Control Interno

- Decreto 943 de 2014, Artículos 1 y siguientes
- Decreto 1083 de 2015, Artículos 2.2.21.6.1 y siguientes (Adopta la actualización del MECI)

#### Rendición de Cuentas

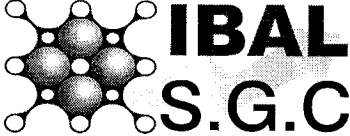
- Ley 1757 de 2015 Artículos 48 y siguientes (Promoción y Protección al derecho a la participación ciudadana)

#### Transparencia y Acceso a la información

- Ley 1712 de 2014, Artículo 9

#### Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Decreto 1649 de 2014, Artículo 15
- Ley 1755 de 2015, Artículo 1 (Derecho fundamental de la petición).

 <b>IBAL S.G.C</b>	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

### PRIMER COMPONENTE

#### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.**

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, genera acciones que le permitan identificar, analizar y establecer controles a los posibles hechos generadores de de corrupción tanto a nivel interno como externo.

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la guía de la Función Pública, es importante aclarar que la metodología se aparta de dicha guía en alguno de sus elementos. El impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de 18 preguntas, las que le permiten a la empresa identificar la ubicación de determinado riesgo y su calificación, La Empresa una vez se tenga identificados y evaluados podrá evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los controles que le permitan minimizar los riesgos de corrupción establecidos.

#### **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Esta Política hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, por medio del seguimiento a los controles establecidos a los riesgos de corrupción identificados.

**La construcción e implementación del Mapa de Riesgos** está a cargo de los líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, adicionalmente son los encargados de realizar seguimiento y evaluación permanente a las acciones plasmadas en dicho mapa de riesgos de corrupción.

**La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción** estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera el proceso de construcción.

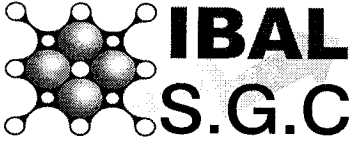
El Seguimiento esta bajo la responsabilidad del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, quien es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización el seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. Las fechas en las cuales se debe realizar el seguimiento serán las siguientes:

**Primer Seguimiento:** Corte a 30 de Abril/2016 y la publicación de dicho seguimiento deberá ser dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

**Segundo Seguimiento:** Corte a 31 de Agosto/2016, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de Septiembre.

**Tercer Seguimiento:** Corte a 31 de Diciembre/2016, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de Enero de 2017.

211

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

**La Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción,** Estará a cargo de los líderes de los procesos quienes deberán socializar con los funcionarios y contratistas el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, antes de su publicación.

**Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción,** una vez se realice la publicación y durante el año de vigencia se podrán realizar ajustes y modificaciones que se requieran orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. Dichas modificaciones o ajustes deben quedar registrados.

### COMPROMISOS

<b>EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL</b>
<b>COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>


Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta O Producto	Responsable	Fecha Programada
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.	Política de Administración del Riesgo socializada e implementada.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2016
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.	Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente socializada.	Jefe Oficina Asesora de Planeación.	Primer Trimestre de año 2016
	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.	Formato que se debe implementar teniendo en cuenta la versión 2.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Líderes de los diferentes procesos	Primer Trimestre de 2016
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Primer Trimestre de 2016
	2.4 Realizar el seguimiento y	Nuevos	Jefe Oficina	Abril 30,

9/4



0214

31 MAR 2016

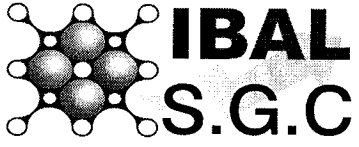
	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

	acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos versión 2.	formatos para realizar el seguimiento.	Control Interno	Agosto 31 y 31 de Diciembre de 2016
3. Consulta y Divulgación	<p>3.1 Diseñar las estrategias que se van aplicar, para que los funcionarios y contratistas, conozcan y formulen sus propuestas relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p> <p>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.</p> <p>3.3 Brindar a la Comunidad Información a través del programa "IBAL SOCIAL" y rendiciones de cuentas.</p>	<p>Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, así como brindar la oportunidad a que se formulen las sugerencias relacionadas con el mismo.</p> <p>Link página Web</p> <p>Información actualizada a la comunidad</p>	<p>Jefe Oficina asesora de Planeación.</p> <p>Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas.</p> <p>Líderes de procesos.</p>	<p>Primer Trimestre del año 2016.</p> <p>Primer Trimestre del año 2016.</p> <p>Vigencia 2016</p>
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.	Modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Líderes de Procesos.	Trimestralmente durante la vigencia 2016
5. Seguimiento	Generar un informe en el cual se muestre el resultado del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente ( Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el primer componente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Trimestralmente en la vigencia 2016

944



0214 31 MAR 2016

 <b>IBAL S.G.C</b>	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

## SEGUNDO COMPONENTE

### RACIONALIZACION DE TRÁMITES

#### GESTION ANTITRAMITES

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con doce (12) procesos y en este contexto se revisa, analiza, evalúa y actualiza periódicamente la información de los mismos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y funcionamiento de los mismos

La política de racionalización de trámites busca reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos, automatizar los trámites existentes y permitir al ciudadano realizar trámites por medio de la página Web de la Empresa.

#### FASES DE LA POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES


**Identificar los trámites:** La Empresa revisara el inventario de trámites propuesto por el DAFP, y cargara al SUIT. Los tramites deben ser registrados y actualizados de acuerdo al artículo 40 del Decreto-Ley 019 de 2012 (Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos).

**Priorización de Trámites:** El IBAL analizara las variables externas e internas que afectan los trámites y que le permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

#### Factores Externos:

- Se llevara a cabo un programa llamado "IBAL SOCIAL", con la ciudadanía en el cual los usuarios podrán expresar sus opiniones, sugerencias relacionadas con la calidad y oportunidad en el servicio de los trámites.
- Realizar seguimiento a las acciones que la empresa establezca frente a las opiniones y sugerencias de los usuarios recolectadas en el programa "IBAL SOCIAL" relacionadas a los trámites.
- Programar y realizar auditorías externas por los entes de control, las cuales le permiten a la empresa realizar planes de mejoramiento que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.
- Realizar seguimiento al procedimiento que se lleva a cabo frente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncia de la ciudadanía, para evaluar los inconvenientes que se presentan con estos.

7/11

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

**Factores Internos:**

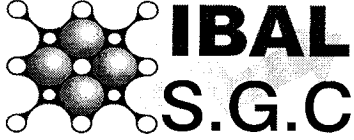
- El IBAL evaluara la pertinencia del trámite, para lo cual se requiere evaluar si el trámite tiene sentido o no y si genera valor agregado a los usuarios.
- Programar y realizar auditorías internas, las cuales le permiten a la empresa mejorar sus procesos.
- El IBAL evaluara la dificultad que tiene el usuario en la realización de los trámites como consecuencia de la cantidad de pasos, documentos o requisitos exigidos.
- Revisar y evaluar los costos que puede tener la realización de un trámite.
- El IBAL revisará el tiempo en el que se está dando respuesta a un trámite, desde el momento en que se radica hasta cuando se notifica de la respuesta al usuario.

**Racionalización de Trámites:** El IBAL busca implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción en los costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, de igual manera generar espacios no presenciales, utilizando pagina Web, correos electrónicos, que le permitan al usuario menores esfuerzos para la realización de los tramites.

**Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los tramites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas dentro de las cuales están:

- **Eliminación de trámites/Otros Procedimientos Administrativos:** suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa por los siguientes conceptos:
- **Eliminación de la norma:** Cuando por disposición legal se elimina el trámite.
- **Traslado por competencia a otra Entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- **Fusión de Trámites:** cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros del SUIT.
- **Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.**
- **Ampliación de la vigencia del producto/servicio por disposición legal.**

704

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

**Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Para el IBAL se identificaran y gestionaran los siguientes:

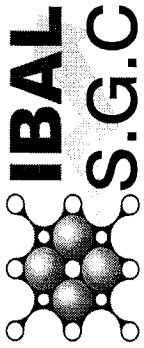
- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos en la realización de los trámites.
- Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.
- Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

**Tecnológica:** El IBAL debe generar acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas que se pueden realizar se destacan:

- Formularios diligenciados en línea
- Envío de documentos Electrónicos
- Mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- Trámite total en línea

Para la construcción de la estrategia de racionalización de trámites el IBAL tendrá en cuenta la siguiente matriz:



RESOLUCIONES

CÓDIGO: GJ-R-GC-014

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FECHA VIGENCIA: 2008-05-10

VERSION: 00

0 2 1 4

31 MAR 2016

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES


Nombre de la entidad: \_\_\_\_\_

Sector Administrativo: \_\_\_\_\_

Departamento : \_\_\_\_\_ Orden: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_ Año de Vigencia: \_\_\_\_\_

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1.									
2.									
3.									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES – VENTANILLAS UNICAS)									
1.									
2.									
3.									
Nombre del Responsable							Correo electrónico		
Correo electrónico							Fecha de aprobación del Plan		

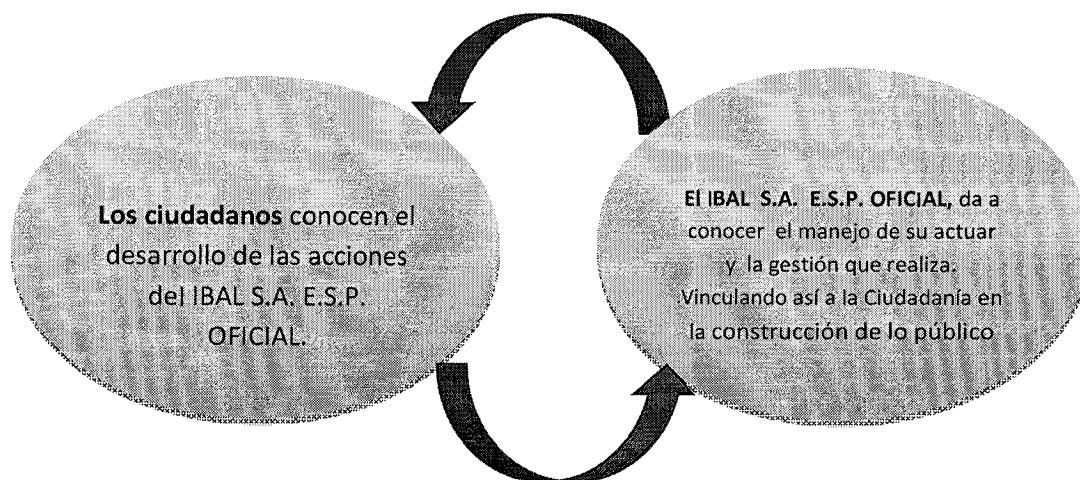
	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

### TERCER COMPONENTE

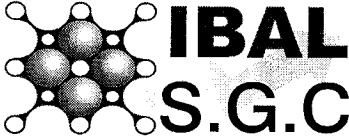
### RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es "... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.



Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

### Elementos de Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos:

- El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo Municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en **lenguaje comprensible** al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de Funcionarios públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los funcionarios públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

### ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICION DE CUENTAS

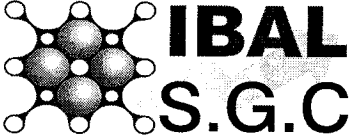
El IBAL llevara a cabo una evaluación de las debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año 2015; así como identificara los grupos de interés y sus necesidades de información para centrar las acciones de rendición de cuentas que se va a presentar en la vigencia 2016.

De igual manera establecerá los objetivos, metas, las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar las metas y de esta manera dar respuesta a la comunidad de la gestión adelantada por la Empresa, así como recibir las opiniones y sugerencias de la comunidad que permitan formular acciones de mejora y contribuir a prevenir la corrupción.



0214

31 MAR 2016

 <b>IBAL S.G.C</b>	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

### Acciones

- Identificar los grupos de interés y las necesidades de información de los mismos para orientar la rendición de cuentas.
- Diseñar la estrategia de rendición de cuentas, estableciendo el objetivo, las metas, el alcance y las acciones que se van a desarrollar.
- Para establecer la estrategia se va a tener en cuenta el resultado del análisis de las debilidades, fortalezas, los recursos con los que cuenta la Entidad.

### Estrategia

- Establecer el objetivo, metas y seguimiento
- Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.
- Selección de acciones para promover y realizar el diálogo
- Selección de acciones para generar incentivos

**Implementación de las Acciones Programadas,** Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.


- Capacitar a los servidores públicos y a los Ciudadanos
- convocar a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación de la cual se debe dejar evidencias.
- Implementar la encuesta que se realiza a los usuarios para conocer la percepción relacionada con la gestión de la Entidad.
- Socialización y visualización de la información.
- Realizar el seguimiento a la rendición de cuentas.

**Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas,** La empresa realiza una autoevaluación del cumplimiento de lo planteado en la Rendición de Cuentas, así como las acciones que le permitan garantizar la evaluación realizada la ciudadanía durante el año, de forma que le permita retroalimentar la gestión de la entidad.

La evaluación realizada se registra en un documento, el cual será publicado.

Partiendo de la evaluación realizada a la rendición de cuentas la entidad realiza un plan de mejoramiento institucional y lo divulga a los participantes.


fcm

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

## COMPROMISOS:

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente III: Rendición de Cuentas					
Subcomponente /procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	<p>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.</p> <p>La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.</p>	Criterios para la generación de la información.	<p>Jefe de Comunicaciones y Responsabilidad Social.</p> <p>Delegado Alta Dirección al SGC</p>	Primer trimestre de 2016
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	<p>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.</p> <p>Las sugerencias recibidas serán analizadas por la empresa y servirán como insumo para el mejoramiento continuo y minimizar la corrupción.</p>	Lista de Asistencia a el programa "IBAL SOCIAL"	<p>Jefe de Comunicaciones y Responsabilidad Social.</p> <p>Delegado Alta Dirección al SGC</p> <p>Líderes de Procesos</p>	Vigencia 2016
	2.2.	Presentar a la comunidad en general y a los	Listados de	Jefe de comunicaciones	Vigencia

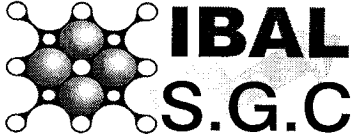


	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

		funcionarios de la empresa las estrategias diseñadas por el IBAL para la implementación de "IBAL SOCIAL" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	asistencia  Socialización de los mecanismos utilizados para la divulgación.	y responsabilidad social	2016
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Diseñar un plan de incentivos y controles para los funcionarios, encaminados a reforzar el proceso de Rendición de Cuentas.	Estrategia	Director Administrativo.	Junio de 2016
	3.2.	Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas.  Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Delegado de la Alta Dirección al SGC	Vigencia 2016
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	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.  Registro de notificación de resultado de Auditoría	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Junio y diciembre de 2016

707

31 MAR 2016

 <b>IBAL</b> <b>S.G.C</b>	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:


- Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.
- También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la CMS, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

QCA


	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

- Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

### COMPROMISOS:


EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Estructura administrativa y Direccionamiento o estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano.  Formular planes de acción y asignación de recursos.	Acciones	Líderes de los procesos bajo la coordinación del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2016
	1.2.	Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa.	Informe de las acciones de fortalecimiento de la oficina Servicio al Cliente.	Líder de Proceso Gestión Comercial, con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Junio 2016
	1.3.	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas	Presupuesto con rubro para el desarrollo de	Líderes Procesos Gestión	Primer trimestre de

201

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00


		que mejoren el servicio al ciudadano.	iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Comercial y Gestión Financiera. Gerencia.	2016
	1.4.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Política de operación	Jefe Oficina Asesora de Planeación.  Jefe Grupo Servicio al Cliente.  Gerencia.	Primer trimestre de 2016
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Realizar un Auto diagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de auto diagnóstico	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Semestre de 2016
	2.2.	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad (Implementación de la NTC 5854).	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Jefe Grupo tecnológico y de sistemas.  Jefe Grupo Atención al cliente.	Junio de 2016
	2.3.	Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Jefe Grupo Atención al cliente.	Mayo de 2016
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la	Protocolo	Jefe Grupo Atención al	Primer Semestre de

1

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00


		consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.		cliente. Jefe Grupo tecnológico y de sistemas.	2016
	2.5.	Establecer indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.  Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informe del indicador	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Jefe de Control Interno  Jefe Grupo Atención al cliente.	Trimestralmente en la vigencia 2016
	2.6.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos implementados	Jefe Grupo Atención al cliente.	Primer semestre de 2016
	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.	Informe de seguimiento a las acciones.	Jefe de Control Interno.	trimestralmente en la vigencia 2016
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de capacitaciones	Jefe Administrativo y Talento	Vigencia 2016

724


	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.		Humano	
	3.3.	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Protocolo		
	3.4.	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe de evaluación de desempeño		Vigencia 2016
	3.5.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan de Capacitaciones 2016	Dirección Administrativa  Jefe Administrativo y Talento Humano	Vigencia 2016
4. Normativo y procedimental	4.1.	Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y	Reglamento	Jefe Grupo Atención al cliente.	Vigencia 2016

24

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

	reclamos.		Jefe Atención al Cliente y PQR.	
4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno.	Trimestralmente durante la vigencia 2016
4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno	Vigencia 2016
4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas	Jefe Administrativo y Talento Humano. Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Semestre de 2016
4.5.	Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política	Líderes de Procesos Gestión Comercial, gestión Tecnológica, Grupo Administrativa y Talento Humano. En coordinación con el Jefe Oficina Asesora de Planeación.	Mayo de 2016
4.6.	Definir e implementar elementos de apoyo para	Registros	Jefe Atención al Cliente y	Primer Cuatrimestre

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00


		la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.		PQR. Jefe Grupo Atención al Cliente	de 2016
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	Base de datos	Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Cuatrimestre de 2016
	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe sobre la percepción del usuario	Jefe Grupo Atención al Cliente. Delegado de la Ata Dirección SGC	Junio y diciembre de 2016

## QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".



	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

### El derecho de acceso a la información pública

El presente componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia


- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

### COMPROMISOS:


EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente /procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Estructura Orgánica publicada	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer trimestre de 2016

Gen

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

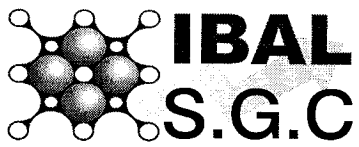
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Página web actualizada	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer trimestre de 2016
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas.  Proceso de Gestión Jurídica	Vigencia 2016
	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Publicación	Jefe Oficina Asesora de Planeación.  Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer trimestre de 2016
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	<p>Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.</p> <p>En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.</p> <p>Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.</p>	Principio	Líderes de procesos	Mayo de 2016

QCA

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

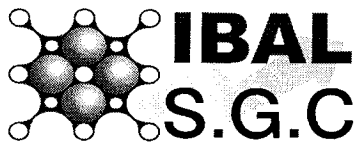
	2.2.	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, verificando:	Informe de verificación	Líderes de Procesos	Abril de 2016
		<p>El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia 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. 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.	Políticas de operación y formatos.	Jefe Grupo Administrativo y de Talento Humano con el acompañamiento del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Mayo de 2016
	3.2.	Realizar el seguimiento a la efectividad en la implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada	Informe de seguimiento	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Abril, agosto y diciembre de 2016.
		Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en	Proceso de Gestión documental	Jefe Administrativo y de Talento Humano. Responsable	Mayo de 2016

fin

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

		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		de Gestión Documental  En coordinación del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	
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.	Mecanismos y Evidencias de divulgación.	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Delegado de la Alta Dirección SGC.  Jefe de Comunicaciones y responsabilidad Social	Mayo de 2016
	4.2.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos adecuados	Jefe Oficina Asesora de Planeación.  Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas	Primer Semestre del año 2016.
	4.3.	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos	Gerencia.  Representante Alta dirección SGC.  Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Primer semestre de 2016

951

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

1. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número de solicitudes recibidas.</li> <li>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</li> </ol>	Mecanismo	Delegado de la Alta Dirección.  Jefe Oficina Asesora de Planeación.	Primer semestre de 2016
--	------	--	-----------	---	-------------------------

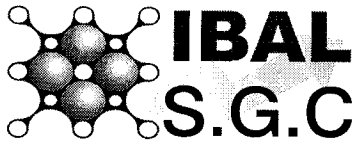
**COMPONENTE VI.**

**INICIATIVAS ADICIONALES**

El IBAL debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Es importante realizar la revisión y posible actualización del código de ética frente a la identificación de lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, el código de ética debe ser socializado a todos los funcionarios e implementarlo en la gestión 2016.

9<1

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

El Jefe de Control Interno deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito, a la Gerencia con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

**ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

➤ **JORNADAS A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA PREVENSIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

En la implementación de la Política de Administración del Riesgo, La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en la vigencia 2016 diseñara y ejecutará actividades encaminadas a incentivar la reflexión a los funcionarios sobre el sentido de pertenencia, responsabilidad con los usuarios, promoviendo los principios y valores, la cultura de legalidad, del autocontrol y ética del servicio.

Motivar el trabajo en equipo y honestidad con la que se deben llevar a cabo el desarrollo de las funciones.

Se va a socializar los procesos disciplinarios a los que se exponen cuando se establece un acto de corrupción.

➤ **CÓDIGO DE ÉTICA**

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, lo cual servirá para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los funcionarios, fomentar la integridad.

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

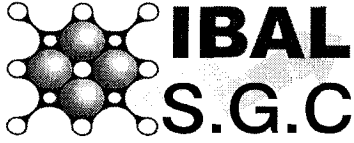
**ARTICULO TERCERO:** El Jefe de Control Interno se encargará de realizar el seguimiento al presente plan dentro las fechas establecidas por la ley, con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

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

**ARTICULO QUINTO:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, a los funcionarios y los ciudadanos; por lo que deberá ser modificada y/o adicionada la presente resolución en tal

Jed

0214 31 MAR 2016

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

sentido se dejarán por escrito y se publicarán en la página Web de la Entidad.

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


Dada en Ibagué, Marzo 30 de 2016.

31 MAR 2016

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

  
JOSE ALBERTO GIRÓN ROJAS  
GERENTE I BAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vo. Bo. Jefe Oficina Asesora de Planeación 

Vo. Bo. Delegada Alta Dirección 

Vo. Bo. Secretario General

9-4