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

RESOLUCION No. **0100**  
**30 ENE 2015**

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

EL GERENTE DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias que le han sido otorgadas, así mismo en uso de las establecidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Nacional, 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 valuación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas la Entidades del Orden Nacional Departamental Y Municipal.

Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o jefe de las diferentes áreas de la Empresa, elaborara el mapa de riesgos de anticorrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y así realizar el seguimiento a efectividad de dichas acciones Implementando de esta manera el plan anticorrupción de la empresa.

Que dicho Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el desarrollo de las acciones, mediante los lineamientos de Políticas de desarrollo y evaluación de los avances en la gestión institucional.

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 2015, dando cumplimiento a la Ley de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:

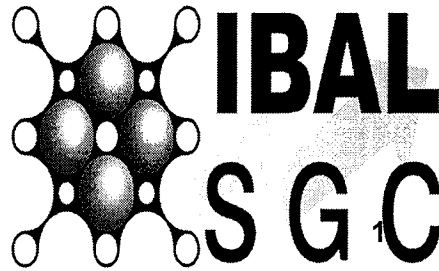
*Handwritten signature*

0100

30 ENE 2015

 <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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**CARLOS JOSE CORRAL ALBARELLO**  
**GERENTE IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**  
Ibagué Tolima, 2015

**LIDERES DE PROCESOS**

**Ing. ANDRES FABIAN HURTADO BARRERA**

Líder Planeación Estratégica

**Dr. ROGER FERNANDO JIMENEZ**

Líder Comunicaciones y Responsabilidad Social

**Dra. JOHANA XIMENA ARANDA R.**

Líder Control de Gestión

**Ing. ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO**

Líder Gestión Ambiental

**Ing. JUAN CARLOS NUÑEZ**

Líder Producción Agua Potable

**Ing. LEIDY JOHANNA BONILLA**

Líder Saneamiento Básico

**Dr. JOSE RICARDO CARRASCO B.**

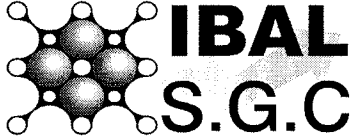
Líder Gestión Financiera

**Dr. OSCAR ANDRES GUTIERREZ R.**

Líder Gestión Comercial

*Handwritten signature*

--- 0100 30 ENE 2015

 <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

**Dr. JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO**

Líder Gestión Humana

**Ing. CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO**

Líder Gestión Tecnológica

**Dr. RICARDO ARROYO NAVARRO**

Líder Gestión Jurídica

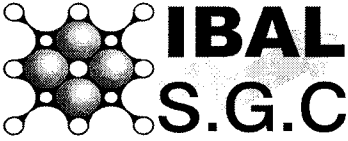
**Dr. WILLINTON JARAMILLO**

Líder Gestión Ambiente Físico

256

0100

30 ENE 2015

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

## INTRODUCCION

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


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

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

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

55  
20

0100 30 ENE 2015

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

**MARCO NORMATIVO**

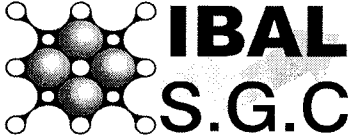
Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de Responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la Contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la Efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública).

SUA  
D

B-0100

30 ENE 2015


 <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

## TABLA DE CONTENIDO

1. MISIÓN
2. VISIÓN
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO Y SEGUIMIENTOS.
  - 4.2 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES
  - 4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
5. SEGUIMIENTO SOBRE EL PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

54  
2

0100 30 ENE 2015

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

### 1. MISION

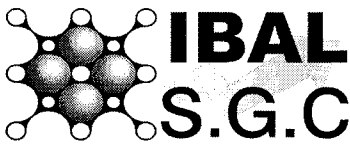
Prestar a nuestros usuarios los servicios de acueducto y alcantarillado, cumpliendo estándares de calidad, continuidad y cobertura, con criterios de sostenibilidad ambiental, económica y social.

### 2. VISION

Ser líderes a nivel regional en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, modernizando nuestros procesos e infraestructura, en armonía con el medio ambiente y ampliando la plataforma de servicios.

MS

0100 30 ENE 2015

 <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

### 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN

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

#### OBJETIVOS

##### OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los a los Líderes de los procesos la estrategia a desarrollar e implementar del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2015, por medio del control preventivo, proactivo y participativo de la Gestión de la Empresa.

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a.- Crear un espacio institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan acoger las estrategias claras, objetivas y concretas de la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud.

b.- Mejorar y fortalecer la cultura de transparencia, moralidad y comportamientos éticos de los funcionarios, usuarios, proveedores, contratistas etc. de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

c.- Adoptar el plan atendiendo las directrices contempladas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

d.- Propender por una cultura de denuncia de actos corruptos, tramitando las denuncias agotándose todos los procedimientos que sean necesarios.

e.- Construir un liderazgo que exprese la voluntad de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la ética en la Empresa.

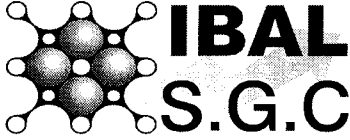
f.- Identificar los procesos a las áreas susceptibles o vulnerables frente al riesgo determinado las acciones preventivas en los mapas de riesgos de acuerdo a la metodología de la Empresa.

g.- Promover la activa participación de todos los funcionarios del IBAL S.A. E.SP. OFICIAL en la lucha contra la corrupción.

*DJS*



0100 30 ENE 2015

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

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

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

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

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

El objetivo de este componente es elaborar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

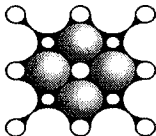
El IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, para mitigar el impacto de factores internos o externos que afecten el buen desempeño de los procesos cuenta con los siguientes elementos:

- a.- Mapa de Riesgo por procesos, se identifican los riesgos asociados a cada proceso, sus causas, acciones, indicadores y políticas de manejo, controlarlos realizando el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- b.- El IBAL S.A. E.SP OFICIAL cuenta con una página Web [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) donde se publican los planes, programas y proyectos.
- c.- LIN en la página web, para presentar quejas, peticiones y reclamos.
- d.- Dar a la Comunidad Información a través de audiencia pública y rendiciones de cuentas y entrevistas.

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

En los procesos misionales se tiene Producción de Agua Potable, Saneamiento Básico y Gestión Comercial, en los procesos de apoyo tenemos, Gestión

2/54

 <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

Jurídica, Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Tecnológica, Ambiente Físico. Cada uno de estos.

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


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

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

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

50  
8

3 --- 0 1 0 0 3 0 ENE 2015

 <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

k.- Seguimiento por parte de los entes de control o a los procesos de formación del recurso humano.

l.- Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y grupos base a través de jornadas de capacitación.

#### 4.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

a.- La página web IBAL la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios, informes de cumplimiento a los planes operativos, informe de cumplimiento al plan de desarrollo el diseño de la página Web cumple con lo exigido por GOBIERNO EN LINEA.

b.- La página web cuenta con procesos del servicio al cliente como las Peticiones, quejas y reclamos los cuales pueden ser tramitados a través de este medio. La página es [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) y el teléfono para mayor información 2756000.

c.- Cuenta con la encuesta de satisfacción al cliente.

Anexo 2: Medidas anti trámites en la Gestión Comercial


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

ARTÍCULO DEL DECRETO NÚMERO 0019 DE 2012	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
Artículo 6: SIMPLICIDAD DE LOS TRÁMITES: Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.	La sección de atención al Cliente y PQR ha implementado medidas para la Simplicidad de los trámites según artículo 6, materializados estos en la inscripción de matrículas, reclamo verbales y escritos, asignación de matrículas temporales (Etapas de construcción de edificios, viviendas, urbanizaciones, cambio de usos y estratos, entre otros).

*Handwritten signature*

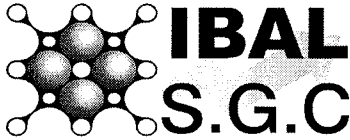
7-0100

30 ENE 2015

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

	Las anteriores actividades están debidamente parametrizadas dentro del sistema de gestión de la calidad, llevado por la empresa.
<p><b>ARTICULO 7. Prohibición DE DECLARACIONES EXTRA JUICIO.</b> El artículo 10 del Decreto 2150 del 995, modificado por el artículo 25 de la Ley 962 de 2005, quedará así:</p> <p>"Artículo 10. Prohibición de declaraciones extra juicio. Se prohíbe exigir como requisito para el trámite de una actuación administrativa declaraciones extra juicio ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole. Para surtirla bastará la afirmación que haga el particular ante la autoridad, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento."</p>	La sección de atención al cliente y PQR aplica el principio de este artículo, pero existe una excepción cuando en la asignación de matrículas, cuando la persona natural no tiene un documento de posesión o propiedad del inmueble.
<p><b>Artículo 13: ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA.</b> Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.</p>	La Gestión comercial en aras de ofrecer un mejor servicio a los usuarios y atendiendo lo consignado en el ARTÍCULO 13, adelanta un proyecto de adecuaciones en la infraestructura con la finalidad de permitir el libre y seguro ingreso a las instalaciones y el desplazamiento de las personas con discapacidad y quienes presentan baja talla
<p><b>Artículo 14. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD.</b></p> <p>Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.</p>	La empresa IBAL S.A E.S.P- OFICIAL, cuenta con una plataforma Web de fácil acceso, en donde los usuarios pueden elevar y enviar sus peticiones, quejas y reclamos.
<p><b>Artículo 25. ELIMINACIÓN DE AUTENTICACIONES Y RECONOCIMIENTOS.</b> Todos los actos de funcionario público competente se presumen auténticos. Por lo tanto no se requiere la autenticación en sede administrativa o notarial de los mismos. Los documentos producidos por las autoridades públicas o los particulares que cumplan funciones administrativas en sus distintas actuaciones, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento</p>	Dentro de los procesos liderados por la sección atención al cliente y Recuperación Cartera no se requiere la autenticación de documentos para el desarrollo de sus peticiones, quejas y reclamos.

*Handwritten signature*

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

<p><b>Artículo 37. INSTRUCCIONES DE LAS SUPERINTENDENCIAS A SUS VIGILADOS.</b> En ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las Superintendencias y demás entidades que cumplan funciones de policía administrativa, impartirán instrucciones a sus vigilados para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlos al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al ciudadano. Para tal efecto, recomendarán, entre otros, el uso de las tecnologías de la información y el comercio electrónico; la implementación del sistema de turnos...</p>	<p>La empresa IBAL S.A E.S.P-OFICIAL en aras de poner a disposición la tecnología al servicio de los usuarios, implemento el digiturno para la atención de los usuarios en el área comercial.</p> <p>El grupo Servicio al cliente esta atentó a las sugerencias que la Superintendencia de servicios públicos impartá</p>
<p><b>ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.</b> Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.</p> <p><b>ARTICULO 43. NOTIFICACIONES.</b> La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De ello quedará constancia en el respectivo expediente.</p> <p><b>ARTICULO 44. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR.</b> El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. Las empresas prestadoras de servicios públicos no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.</p>	<p>El Grupo servicio al cliente del IBAL S.A E.S.P OFICIAL, dentro de sus procesos de Recuperación de Cartera y Atención al Cliente y PQR, tiene implementado según el sistema de gestión de la calidad, los instructivos, registros y procedimientos manuales para llevar a cabo los artículos referidos a la atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos dictados en el decreto.</p>

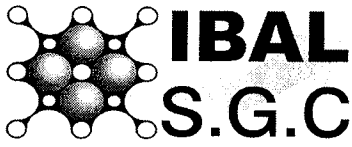
## 4.2 RENDICIÓN DE CUENTAS

**OBJETIVO:** La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

56

5- - - 0 1 0 0

30 ENE 2015

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

**ANTECEDENTES:** Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (clientes, proveedores, entre otros) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

El proceso de comunicaciones y responsabilidad social es el área de la empresa que tiene contacto directo con las comunidades y sus necesidades, siendo el puente natural para resolver conflictos y emergencias sociales que pudieran presentarse en el desarrollo de las labores comerciales y las obras de mejoramiento que permanentemente llevamos a cabo.

Sin embargo, su labor social también está estrechamente ligada y articulada con la Política de Responsabilidad Social de la Empresa, por lo que va más allá de la mediación y resolución de conflictos. Atendemos las necesidades de la comunidad a través de nuestros programas: Ibal toca tu puerta, Red amigos del Ibal, Consejos comunales, club deportivo IBAL, socialización avances de gestión.

Se hace necesario establecer bajo la responsabilidad de esta dirección, un escenario permanente al que se pueda invitar masivamente a nuestros grupos de interés, sin las limitaciones y los desgastes tradicionales en las que interactuando con la Empresa, el usuario se mantenga bien informado y pueda alimentar el proceso de toma de decisiones, en los temas y acciones que realiza la empresa.

Se garantiza la participación activa para la apropiación ciudadana y la sostenibilidad social, de la información oportuna y la retroalimentación de los usuarios en los macroproyectos que desarrolla la Empresa, a la vez que mediamos en la solución de los conflictos socio-ambientales asociados a los impactos de las obras.

Promovemos y facilitamos espacios para el control social ciudadano en las obras, a la vez que fortalecemos el contacto permanente con los residentes del área de las obras de acueducto y alcantarillado que ejecuta la Empresa.

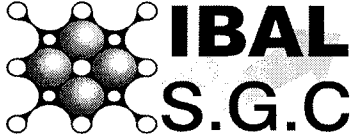
**PLAN DE ACCIÓN**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
	Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del servicio	Semestral	Comunicaciones y responsabilidad social
	Actualización en la página web de la información relacionada con indicadores, servicios que ofrece la empresa, planes y programas de interés general, rendición de cuentas, plan anticorrupción	Trimestral	Gestión Tecnológica, Comunicaciones y responsabilidad social

2 50

0100

30 ENE 2015

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

RENDICIÓN DE CUENTAS	Campañas pedagógicas de uso eficiente y ahorro del agua (Visita estudiantes plantas de tratamiento)	Semestral	Gestión Ambiental, Aseguramiento de Calidad
	Campañas Ibal toca tu puerta	Semestral	Comunicaciones y responsabilidad social
	Campaña interna para promover código de ética y principios de anticorrupción y transparencia	Anual	Gestión Administrativa y del talento Humano
	Participar en congresos sectoriales	Dos por año Andesco y Acodal	Gestión Administrativa y del talento Humano
	Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación	Tres por semestre	Comunicaciones y responsabilidad social
	Realizar rendición de cuentas del IBAL	Anual	Gerencia

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

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

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

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

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

**HUMANOS**


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

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

SA

0100

30 ENE 2015

 <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

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

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

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

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

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

Recursos:

#### **ECONOMICOS**

Carpas con laterales

Papelería con información de la empresa, volantes informativos

Publicidad para la campaña, perifoneo, volantes y comunicados de prensa.

#### **TECNICOS**

Vehículo para traslado de equipos y personas

Equipo de cómputo con conexión a internet 3G

Geófono

Robot- Video

Vactor

Equipos portátiles para análisis de calidad de Agua

Sistema de información comercial habilitado para conexiones remotas.

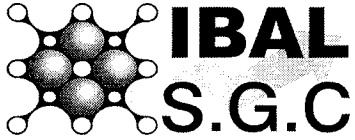
El programa se realizara los días Viernes de 8:00 —3:00 pm., previa programación por comunas, con divulgación radial y perifoneo por los sectores visitados, para conocimiento masivo por parte de los usuarios.

2 SW



0100

30 ENE 2015

 <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

#### 4.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

La Empresa ha fortalecido la atención de sus usuarios a través del recurso humano con muy buenas calidades y capacidades, procesos y procedimientos apropiados. Se adquirió un software comercial denominado SOLIN, el cual tiene integrados módulos y abarca la mayoría de los aspectos de la administración empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, denominado CAMALEO, el cual controla los términos de vencimiento de las diferentes peticiones, quejas y recursos.

#### Canal Presencial

A través de la atención personalizada, amable y oportuna que se brinda en las instalaciones ubicadas en la avenida 15 nro. 6-48 en el centro, sede propia y dos (2) puntos de atención y servicios "PAS", para la comunidad Ibaguereña.

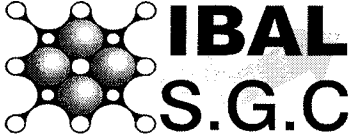
En el punto de atención personalizada cuenta con los siguientes servicios:

- ✓ Atención de reclamos
- ✓ Atención especial discapacitados
- ✓ Entrega de duplicados de recibos
- ✓ Atención a Urbanizadores y Constructores
- ✓ Atención solicitudes individuales

SH

7

0100 30 ENE 2015

 <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

- ✓ Atención información de cartera y cobro coactivo.
- ✓ Atención para radicación de escritos en medio físico, entre otros.

Este sitio cumple con una labor fundamental como es la divulgación institucional, teniendo en cuenta que en este punto de atención es el lugar donde se da a conocer la Empresa, se muestran sus procesos. Los puntos de atención "PAS", permiten al Ciudadano realizar los pagos del servicio prestado, así como los que se tienen por convenio.

- Oficinas área de trabajo de funcionarios cuya relación con el público no es directa, también atención especializada como la de urbanizadores y usuarios especiales.

Canal Call Center: La Empresa cuenta con la línea 116 de atención al usuario.

La línea 116 permite la comunicación gratuita y directa con los usuarios, Este canal está dedicado a la atención de las peticiones, requerimientos y reclamos de los usuarios vinculados y/o futuros.

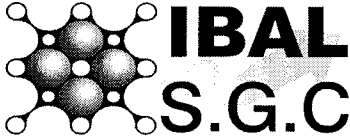
- Información: Temas de cortes programados, información básica de la factura, periodos de facturación y demás de la Empresa (reclamos operación y mantenimiento alcantarillado, daños en redes y cortes de servicio, orientación al usuario en puntos de pago, trámites, consulta de factura, entre otros).

- Peticiones, Quejas y Reclamos de Facturación.

56  
D

0100

30 ENE 2015

 <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

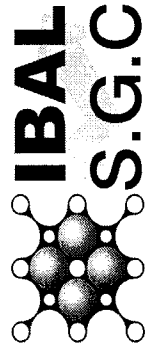
#### 5. SEGUIMIENTO SOBRE EL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

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

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

2  
su

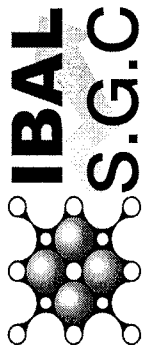
0100 30 ENE 2015

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

**6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO**

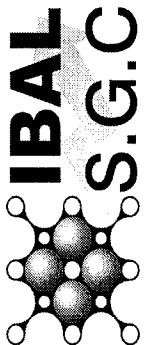
ASPECTOS GENERALES	
<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b>	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P.OFICIAL.
<b>OBJETIVO</b>	DETERMINAR LA VIABILIDAD DE AMPLIACION DE LA PLANTA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS AL SERVICIO DEL IBAL
<b>ALCANCE</b>	REALIZAR EL ESTUDIO TECNICO, MODIFICACION DE ESTATUTOS INTERNOS, MEDICION DE CARGAS LABORALES, MODIFICACION DE MANUAL DE FUNCIONES, LA ESTRUCTURA Y LA PLANTA DE PERSONAL PARA EL IBAL
<b>RESPONSABLE</b>	EQUIPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACION DEL ESTUDIO TECNICO
ANALISIS DOFA ESTRATEGICO	
<b>FACTORES</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">EXTERNOS</p>	<p>1.- Manual de funciones no acorde a los cargos existentes en la entidad.</p> <p>2- Falta inversión en las áreas físicas de la entidad con el fin de crear un ambiente laboral sano.</p> <p>3- Falta de compromiso y sentido de pertenencia de algunos servidores públicos</p> <p>4- Deficiente presupuesto para el plan anual de capacitaciones.</p> <p>5- Falta implementar una cultura organizacional</p> <p>6- No existe una política de reclutamiento interno</p> <p>7- No se realiza retroalimentación a los demás funcionarios de la capacitación brindada por la empresa</p> <p>8- Falta documentar algunos procedimientos de la entidad.</p>
	<b>FORTALEZAS</b>
	<p>1-Servidores publicos Calificados y con experiencia.</p> <p>2- Áreas de trabajo potencialmente utilizables para el funcionamiento organizacional.</p> <p>3-Políticas y reglamentos definidos y comunicados al personal de la empresa</p> <p>4- Programa de Inducción y Reinducción.</p> <p>5- Programa de Capacitación y Bienestar Social</p> <p>6.- Software integrado en las diferentes áreas.</p> <p>7- Existe el conocimiento específico de la operación de los sistemas tanto en lo técnico, operativo y administrativo.</p> <p>8.- Asignación salarial acorde al nivel jerárquico</p> <p>9- Sistema integrado MECI y Certificación Normas ISO 9001:2008 y NTCGP: 1000:2009</p>

0100  
30 ENE 2015

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

<p>10- Estabilidad laboral</p> <p>11. Única empresa en la ciudad de Ibagué, prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>9- Falta de Comunicación e integración de cada una de las áreas.</p> <p>10- Deficiente sistema de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.</p> <p>11- Organigrama jerarquizado y poca movilidad del personal en este esquema organizacional.</p>	<p><b>ESTRATEGIAS (DO)</b></p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>1- Ampliación de la plataforma de servicios de la empresa.</p> <p>2- Adopción de las normas internacionales de información financiera</p> <p>3.- Conectividad regional y uso de TICS</p> <p>4- Acceso a recursos de crédito del orden nacional, para fortalecimiento de la empresa en su infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado, gestión ambiental y buen gobierno.</p> <p>5- Certificación en la norma ISO 14001</p> <p>6- Demanda creciente del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>7- No hay competencia para la empresa en el sector municipal.</p> <p>8- Posibilidades de acceso a recursos económicos</p>	<p>10- Estabilidad laboral</p>	<p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <p>F1- O1 Diseñar y formular un portafolio de servicios técnicos, tecnológicos y de asesoría, de acuerdo a las necesidades regionales y locales del entorno y a las posibilidades de la Empresa.</p> <p>F5-O2-O3 Incluir dentro del programa de capacitación de la empresa, capacitaciones enfocadas al uso de las TICS, la conectividad regional y el uso de las NIIF.</p> <p>F11 -O4-O8 Desarrollar proyectos que apunten a la consecución de recursos para promover y fortalecer el desarrollo social de nuestra ciudad.</p> <p>F9-O5 Iniciar las actividades tendientes a lograr la acreditación en la norma ISO 14001, contando con el compromiso de la alta dirección, los servidores públicos y el sistema de gestión de calidad de la entidad.</p>
		<p>D1:O1:D6:O6:D8 Aprovechar la demanda creciente del servicio de acueducto y alcantarillado y la ampliación de la planta de personal para revisar perfil y funciones de los cargos, así mismo garantizar una política de reclutamiento interno para las posibles vacantes que se lleguen a presentar y documentar los procedimientos de la entidad.</p> <p>D7:D9:D4:O2:O3 Garantizar a través de capacitaciones que se retroalimente a funcionarios, esto promoverá la comunicación en las áreas de la empresa y establecer un compromiso con la dirección, para que el presupuesto para el plan anual de capacitaciones se ejecute sin modificaciones que afecten negativamente su valor.</p> <p>D3:D11:D5:O1 A través de la ampliación de la plataforma de servicios dar movilidad a la planta de personal, comprometer a los funcionarios,</p>

7 56

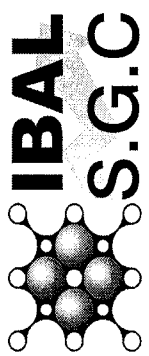
	<b>RESOLUCIONES</b>	CÓDIGO: GJ-R-GC-014
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	FECHA VIGENCIA: 2008-05-10
		VERSIÓN: 00

AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>Internacionales, para proyectos de conservación ambiental, potencializando el accionar del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- La burocracia, que no permite en la mayoría de los casos la contratación de personal calificado por sus méritos, sino por otros procesos de selección.</li> <li>2- Condenas judiciales y administrativas, desfavorables</li> <li>3- Riesgos ocasionados por fenómenos naturales.</li> <li>4- Sanciones legales impuestas a la empresa por incumplimiento de la normatividad legal vigente, generando pérdidas económicas y de imagen institucional.</li> <li>5- La escasa conciencia ambiental, en cuanto a contaminación de cuencas hídricas e irracionales</li> </ol>	<p>F7-06-O7 Ofertar servicios de Acueducto y Alcantarillado, aprovechando la posibilidad de ampliar el perímetro hidrosanitario y teniendo en cuenta que el IBAL cuenta con calidad de agua reconocida a nivel nacional, el conocimiento específico en la operación de los sistemas y el talento humano calificado para ello.</p> <p>F1-A1 Realizar los análisis de puesto de trabajo, definir los perfiles y funciones a los cargos no a las personas que los ocuparan.</p> <p>F3-A7 Promover un sistema de gobierno corporativo (autonomía financiera y administrativa).</p> <p>F7:F11:A3:A5 Gestionar proyectos de conservación, preservación y restauración en las cuencas hídricas y fomentar la participación comunitaria en proyectos de inversión social ambiental, fortaleciendo el componente de saneamiento básico para disminuir la contaminación.</p> <p>F9:A7 A través del proceso de apoyo del Sistema de Gestión de Calidad, denominado</p>	<p>promover en ellos el sentido de pertenencia y diseñar una cultura organizacional de la entidad.</p> <p>D5:D3:O5:O6:O7 Motivar el compromiso institucional a los servidores públicos en el empoderamiento de las acciones de la organización.</p> <p>D2:O6. Lograr que el aumento de la demanda de servicio de acueducto y alcantarillado genere recursos que permitan invertir en la mejora y fortalecimiento de las áreas físicas de la empresa.</p> <p>D6:A1 Adoptar una política de reclutamiento interno para que se dé la oportunidad a los empleados actuales de participar en los procesos de selección de las vacantes que lleguen a ofrecerse.</p> <p>D3:D9:A7 Agilizar el desarrollo del proyecto de Gobierno Corporativo, para que sea de obligatorio cumplimiento y a su vez sea comunicado a toda la organización.</p> <p>D5:D7:A3:A5 Gestionar programas y proyectos ambientales, fundamentados en campañas de sensibilización de ahorro de agua y extender estos programas a todos los funcionarios de la organización retroalimentarlos en conocimiento y comprometerlos con el desarrollo de estos programas.</p>

2 56


0100 30 ENE 2015

25

	<b>RESOLUCIONES</b>	<b>CODIGO: GJ-R-GC-014</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>FECHA VIGENCIA: 2008-05-10</b>
		<b>VERSIÓN: 00</b>

<p>consumos de agua.</p> <p>6- Reformas tributarias.</p> <p>7- Distorsión de la información en los medios de comunicación</p> <p>8- Reformas en la legislación laboral que aplica para trabajadores oficiales y empleados públicos.</p> <p>9- Regulación tarifaria</p>	<p>Comunicaciones y responsabilidad social canalizar, comunicar e informar tanto interna como externamente las actuaciones de la entidad.</p> <p>F3:F8:F10:A2:A8 Garantizar la estabilidad, nivel salarial y cumplimiento de políticas administrativas adoptadas por la organización para minimizar el riesgo de condenas judiciales, sanciones legales y estar acorde con las novedades normativas que surjan en la legislación laboral aplicable a la entidad.</p> <p>F11:A9 Diseñar una tarifa acorde con las necesidades de inversión y la proyección de la empresa a corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>D1:D9:D11:A8:A1:A2:A4 Fortalecer la eficiencia y eficacia de la empresa, a través del diseño de un registro que permita evaluar el desempeño de todos los colaboradores de la organización, con el fin de controlar y mejorar aquellos aspectos que están afectando al empleado y por ende a la organización.</p> <p>D2:A9 Aprovechar la implementación de las nuevas tarifas que permitirá el desarrollo de inversiones tecnológicas y de infraestructura que redondeen en la eficiente prestación de los servicios.</p>
--	---	--

57--0100 30 ENE 2015

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

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

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


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

Dada en Ibagué,

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

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

  
V° B° Jefe Oficina Asesora de Planeación

  
V° B° Secretaria General (E)