Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**2019**
Fecha de publicación	**10/01/2020**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2019: Mapa de Riesgos de Corrupcion**

Seguimiento 03 OCI

Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Gestion Atencion al Cliente y PQR:Desarrolar los procesos de recepción, tramite, respuesta y notificación de las peticiones, quejas y reclamos, asociados a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, encaminados a la satisfacción del Cliente en cumplimiento de los requisitos legales.	1.-Revisión de los conceptos técnico emitidos y respuesta a los trámites	Se evidenciaron los registros que soporta la ejecucion de las actividades tales como:Respuesta a Radicados Derechos de Peticion Inicial - Acto Administrativo N°.430-017747 de 27/11/19, en el que dan la respuesta al radicado 21276 de 07/11/19, matricula 19626. Respuesta a Radicados Derechos de Peticion Inicial - Acto Administrativo N°.430-18103 de 04/12/19, en el que dan la respuesta al radicado 103675 de 15/11/19, matricula 101693.	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada
	Gestion Atencion al Cliente y PQR:	Soportar las respuestas a trámites con los documentos correspondientes al tramite	Se evidenciaron los registros que soporta la ejecucion de las actividades tales como:Respuesta a Radicados Derechos de Peticion Inicial - Acto Administrativo N°.430-017747 de 27/11/19, en el que dan la respuesta al radicado 21276 de 07/11/19, matricula 19626 y la notificacion por aviso codigo:GC-R-AC-011	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada
	Procesos Gestion Acueducto, Alcantarillado, Atencion al Cliente y PQR	Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se dieron comunicaciones a la Oficina Asesora Unico de Control Disciplinario.	100%	No se ha materializado el riesgo.
	Gestion Humana	2. - Socializar el código de integridad	Se evidenciaron los registros que soporta la socializacion del Código de Integridad	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada
	Evaluacion Independiente:Realizar asesoría, evaluación y seguimiento y control a la gestión institucional a través de verificaciones periódicas, prestando apoyo a la Dirección en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos institucionales y legales	Capacitar y actualizar a los auditores internos de gestión	Se evidenciaron los registros correspondientes a capacitaciones: Taller de Gobierno COMPASS.El control interno facilitato de la gobernanza y eficiencia empresaria. BID, 29 Y 30 de agosto de 2019. Cierre Exitoso de Gobiernos Territoriales, 30 de Agosto de 2019- Direccion Nacional Subdireccion de Alto Gobierno.	66,67%	Se cumplio de manera parcial, en razon a que el Proceso Gestion Humana; no autorizo capacitacione para actualizar los auditores de gestion en los diferentes temas, a pesar que se hicieron las respectivas solicitudes.
		Socializar el código de ética del auditor interno de gestión	Se evidencio el Acta de Reunion Codigo: GH-R-033 y registro de Asistencia Codigo:GH-R-007, de 11/12/2019, en que se describe los temas tratados: Matriz Requisitos Legales y Reenduccion Codigo de Etica del auditor interno de gestión.	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada
	Lider del Proceso	Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se dieron comunicaciones a la Oficina Asesora Unico de Control Disciplinario.	100%	No se materializo el riesgo.
	Planeacion :Planificar el SGC de la organización hacia el logro de la misión institucional, mediante la formulación de la política y objetivos de calidad, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente	3.- Socializar el código de integridad	Fue socializado el Código de Integridad, Conforme al registro Asistencia A Reunion Interna del 05/10/2019	100%	Dieron cumplimiento al realizar la actividad
	Oficina Asesora Control Disciplinario: Adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos del IBAL por el incumplimiento de sus deberes e infringir las prohibiciones establecidas en el C.U.D. y normas concordantes	Socialización del código único disciplinario	Se evidenciaron los registros de ejecucion de la actividad , tales como: Asistencia a Capacitacion Código: GH-R-004,Tema: Codigo Control Disciplinario de fechas; Julio, 3, 18, 11, agosto 14 y 21de agosto de 2019.	100%	Dieron cumplimiento al realizar la actividad
	Gestion Acueducto : roducir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Ibagué **Gestion Alcantarillado** :Realizar recolección continua y tratamiento de las aguas residuales del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las fuentes hídricas	Visto bueno del líder de proceso	**Gestion Acueducto:** Se verifico el oficio 310-1885 de 06/12/19, en la que emiten la respuesta - concepto tecnico a la Direccion de Planeacion para expedicion de la disponibilidad hidrosanitaria del predio cra. 48 sur no. 113 -37 Fiducia Colpatria S.A. **Gestion Alcantarillado:** se evidencio el registro del contrato nro.158 de 12/12/019, con objeto " Reposicion red de alcantarillado del callejon de la carrera 11 B Bis Sur con calle 20B (Anterior Carrera 11A Sur con calle 20A) y calle 20B entre carreras 11Bsur y 11B bis sur (antigua calle 20A entre carrera 11 sur y 11 A sur) del barrio Ricaurte parte baja del municipio de Ibague, departamento del Tolima en cumplimiento de fallos judiciales. en el que el proceso realiza la trazabilidad a los requerimientos.	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada
		Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se dieron comunicaciones a la Oficina Asesora Unico de Control Disciplinario.	100%	No se materializo el riesgo.
	Gestion Tecnologica	Socializar mediante página web los pasos a seguir para realización de trámites	En el l Menu Tramites y Servicios de la pagina web de la empresa los usuarios pueden ver los requisitos para los servicios que se les ofrece, tal como el relacionado con el Laboratorio Control de Calidad, el cual fue adicionando en el mes de septiembre de 2019, entre otros.	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada
	Gestion Atencion al Cliente y PQR:Desarrolar los procesos de recepción, tramite, respuesta y notificación de las peticiones, quejas y reclamos, asociados a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, encaminados a la satisfacción del Cliente en cumplimiento de los requisitos legales.	Evaluar y ajustar los tiempos en los que se atiende a los usuarios	En la ficha Tecnica del Indicador Calidad Atencion al Ciudadano, se evidencia la medicion del tiempo de espera de los usuarios.	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada
		Establecer políticas para la recepción de trámites	Se verifico que en el Manual Atencion al Cliente Codigo:GH-M-AC-001, se encuentra establecida la Politica para recepcionar los tramites.	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada

		Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se dieron comunicaciones a la Oficina Asesora Unico de Control Disciplinario.	100%	No se materializo el riesgo.
	Comunicaciones y relaciones publicas . Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el MECI, asegurando un fácil acceso a la información y visibilización de los procesos	5.- Publicar en los sitios de atención al usuario información relacionada con el proceso para realizar trámites	Se evidencio que la publicacios de la informacion a los usuarios a travwa de grupos internos pagina web de la empresa y WhatsApp. y Externos como: Facebook. Yotuber, entre otros.	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada durante la vigencia de 2019
	Direccion Comercial: Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se beneficien de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del cliente. Gestion Atencion al Cliente y PQR :	Revisar y ajustar los controles que existen en los sistemas de información de los trámites	A traves del Proceso de Comunicaciones, informan a los usuarios sobre los tramites y servicios que ofrece la empresa por medios, WhatsApp. Facebook. Yotuber y la pagina web de la empresa.	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada durante la vigencia de 2019
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Lider Gestion Humana	Socializar el código de integridad	Fue socializado el Código de Integridad, Conforme al registro Asistencia A Reunion Interna del 05/10/2019	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada durante la vigencia de 2019
	Direccion Comercial Gestion Atencion al Cliente y PQR	6.- Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se requerieron Acciones de Contigencia.	100%	No se materializo el riesgo.
	Gestion Atencion al Cliente y PQR:Desarrolar los procesos de recepción, tramite, respuesta y notificación de las peticiones, quejas y reclamos, asociados a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, encaminados a la satisfacción del Cliente en cumplimiento de los requisitos legales.	Revisar y ajustar los procedimientos relacionados con trámite	El proceso tiene implementado los procedimientos como: Repartos: Notificacion factura parcial. Manual de Cordialidad. Manual de Atencion de Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales sirven de guia para la realizacion de trámiites.	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada durante la vigencia de 2019
	Gestion Humana	Socializar el código de integridad	Fue socializado el Código de Integridad, Conforme al registro Asistencia A Reunion Interna del 05/10/2019	100%	Dieron cumplimiento con la actividad programada durante la vigencia de 2019
	Direccion Comercial : Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se beneficien de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del cliente. Gestion Atencion al Cliente y PQR.	VoBo del líder del proceso	Se verifico el soporte de la ejecucion de la actividad :Respuesta a Radicados Derechos de Peticion Inicial - Acto Administrativo N°.430-017747 de 27/11/19, en el que dan la respuesta al radicado 21276 de 07/11/19, correspondiente a la matricula 19626.	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada
	Lideres Procesos Direccion Comercial Gestion Atencion al Cliente y PQR.	Establecer controles con relación a la notificación de los diferentes trámite	Se verifico la realizacion de la actividad con el registro relacionado con la Respuesta a Radicados Derechos de Peticion Inicial - Acto Administrativo N°.430-017747 de 27/11/19, en el que emiten la respuesta al radicado 21276 de 07/11/19, de la matricula 19626 y la correspondiente notificacion por aviso codigo:GC-R-AC-011	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada
	Lideres Procesos Direccion Comercial Gestion Atencion al Cliente y PQR.	Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se requerieron Acciones de Contigencia.	100%	No se materializo el riesgo.
	Lider del Proceso **Gestion Juridica**:Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte	7.- Verificar el buen funcionameiento de los canales de comunicación Realizar la revision juridica de los estudios de necesidad con los soportes requeridos de acuerdo al manual de contratacion		100%	No se materializo el riesgo.
		Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se requerieron Acciones de Contigencia.	100%	No se materializo el riesgo.
	Secretaria General:Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte.	8.- Manual de contratación implementado con parámetros técnicos y financieros para cada tipo de contratación, formalizado en procedimiento Comité Evaluador Difusion y capacitacion a todos los funcionarios de los procesos	Se evidencio el Acuerdo No. 001 de Abril 22 de 2014, el cual establece el Manual de Contratacion de la Empresa. Se evidencio el Acta Evaluacion Propuestas Invitacion No. 186 de 2019, suscrita el 22/11/2019 Mediante la circular nro. 016 de 19/09/2019, Invitacion a Directores, Jefes de Oficinas Asesoras, Profesionales Universitarios, Interventores/Supervisores a la Capacitacion Manual de Contratacion (...)	100%	Se dio cumplimiento la actividad planteada
		Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se requerieron Acciones de Contigencia.	100%	No se materializo el riesgo.
	Gestion Humana	9.- Socializacion codigo de integridad	Fue socializado el Código de Integridad, Conforme al registro Asistencia A Reunion Interna del 05/10/2019	100%	No se materializo el riesgo.
	Lider **Proceso Gestion Financiera**:Realizar políticas y procesos de control que nos permita evitar los riesgos de corrupción en nuestra entidad y máxime en el manejo de los recursos públicos.	Revision de asignacion y control de rubros presupuestales	Se verificarons los registros correspondientes a las ejecuciones presupuestal gastos consolidado al mes de novimebre de 2019	100%	No se materializo el riesgo.

	Tesoreria	Cambio periodico de claves; conciliaciones mensuales	Informaron en el seguimiento que los token, que el mismo sistema los cambia constantemente y los virtuales ellos mismos exigen su cambio.	100%	No se materializo el riesgo.
	Gestion Tecnologica:Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL SA ESP OFICIAL, mediante la asignación de recursos tecnológicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido	Seguimiento al mantenimiento del softaware	Se verifico que el proceso tiene el Instructivo Requerimieto Soporte de Software Codigo:GT-I-004 y el registro Hadwarey/o Software Codigo:GT-R-001; por lo que se verifico el diligenciado el 18/09/2019, en este detallan la falla, el tiempo de solucion versus el tiempo de respuesta	100%	No se materializo el riesgo.
	Lider Proceso	Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario	Durante la vigencia de 2019, no se dieron comunicaciones a la Oficina Asesora Unico de Control Disciplinario.	100%	No se materializo el riesgo.
	Lideres de los Procesos	Formar y entrenar personal de acuerdo a las competencias establecidas en el Manual de funciones y competencias laborales. Establecer e implementar los control necesarios que se requieran en las actividades	**Gestion Humana:** Se evidencio el registro de la capacitacion de 12/12/2019 relacionada con "Habilidades Blandas para la Calidad y el Medio Ambiente Laboral (Liderazgo, Trabajo en EquipoAtencion al Cliente, Toma de Conciencia en Preservacion del Medio Ambiente, Autocuidado" **Gestion Documental:**Se evidencio el registro, Asistencia a Capacitacion codigo: GH-R-004, en el cual describen la induccion realizada a personal nuevo en el tema induccion software gestion documental y el Sistema SOLIN, el 12/08/2019	100%	No se ha materializado el riesgo.

Cargo: Jefe Oficina Asesora Control Interno
Nombre:Oscar Eduardo Castro Morera
Firma: **ORIGINAL FIRMADO**