



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA:
2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 1 de 20

RESOLUCIÓN No. 0015
(24 ENE 2022)

“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 2022”

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 líder de las diferentes áreas de la Empresa, elaborará el mapa de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales, estructurar las medidas para controlar los riesgos de corrupción, establecer los compromisos en los componentes y de esta manera promover la transparencia, 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

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2022, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:

0015

24 ENE 2022

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS
GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
Ibagué Tolima, 2022

PRESENTACIÓN

El IBAL S.A. E.S.P OFICIAL comprometida con los ciudadanos aplica los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente y eficiente.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2022 fue realizado con la participación de la Gerencia General, Grupo Directivo, Líderes de los Procesos y Oficinas Asesoras de Control Interno de Gestión y Control Único Disciplinario. El presente Plan 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 diseñaron, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal; IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL da cumplimiento a lo dispuesto.

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia que garantice la continuidad en una gestión honesta y transparente en nuestra Empresa, el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, además de cumplir con los requerimientos de conformidad al soporte legal vigente en cumplimiento a la Misión de la Empresa, 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" 2022.

0015

24 ENE 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 3 de 20

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) reglamentado por el decreto 2641 de dic 17 de 2012

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).

Tramites

- Decreto Ley 019 de 2012, todo el decreto (Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1083 de 2015, Titulo 24
- Ley 962/2005, todo

Modelo Estándar de Control Interno

- Decreto 943 de 2014, Artículos 1 y siguientes
- Decreto 1083 de 2015, capítulo 6 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)
- Manual Único de Rendición de Cuentas de la presidencia de la Republica, departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación-DNP.

Transparencia y Acceso a la información

- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Decreto 1649 de 2014, Artículo 15
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el decreto fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

[Handwritten signature]

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 20

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 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.

POLITICA 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 Dirección de Planeación, quien lidera el proceso de construcción.

El Seguimiento está bajo la responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno o quien haga sus veces, quien es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, 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/2022 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/2022, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: Corte a 31 de diciembre/2022, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de enero de 2023.

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.

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.

20015

24 ENE 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 5 de 20

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL				
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción				
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 Gestión Integral de Riesgos para el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL	La Alta Dirección de la Entidad Con la participación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Primer trimestre de 2022
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.	Dirección de Planeación	Enero de 2022
	2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	Líderes de los diferentes procesos	Enero de 2022
	2.3 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos actualizada.	Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Jefe Asesor Oficina de Control Interno	Abril 30, Agosto 31 y 31 de Diciembre de 2022

[Handwritten signature]

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 20

3. Consulta y Divulgación	<p>3.1 Socializar con los Líderes de Procesos para su conocimiento y que se formulen sus propuestas relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p> <p>3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>	<p>Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, así como brindar la oportunidad a que se formulen las sugerencias.</p> <p>Link página Web de la Empresa</p> <p>https://www.ibal.gov.co/otros-planes</p> <p>Formulario Mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Dirección de Planeación</p> <p>Líder Grupo Tecnológico y de sistemas.</p>	<p>Enero de 2022</p> <p>Enero de 2022</p>
4. Monitoreo y Revisión	<p>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.</p>	<p>Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.</p>	<p>Líderes de Procesos.</p>	<p>Trimestralmente durante la vigencia 2022</p>
5. Seguimiento	<p>Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)</p>	<p>Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el primer componente</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Control Interno</p>	<p>Catrimestralmente en la vigencia 2022</p>

0015

24 ENE 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 7 de 20

SEGUNDO COMPONENTE
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

GESTIÓN ANTITRÁMITES

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con dieciséis (16) 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 su funcionamiento.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Identificar los trámites: La Empresa revisará el inventario de trámites propuesto por el DAFP, y cargará al SUIT. Los trámites 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).

Identificación de Trámites: mayo 30 de 2022 Responsable: Dirección de Planeación y Líderes de Procesos.

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

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 página Web, correos electrónicos, que le permitan al usuario menores esfuerzos para la realización de los trámites.

Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los tramites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. J. P.', located at the end of the 'Normativa' section.

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 20

TERCER COMPONENTE RENDICIÓN 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 2021; 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 2022.

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente III: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/p rocesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Realizar jornadas de inducción y reinducción sobre la importancia de la Rendición de Cuentas a los funcionarios del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestión de la Empresa. La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.	Jornada de inducción y Re inducción de la información a tener en cuenta en la Rendición de Cuentas (evidencia de asistencia)	Líder de responsabilidad social Comunicaciones y relaciones Públicas Líder Gestión Humana	Semestralmente en la vigencia 2022	
	1.2	Realizar programa especial "IBAL VIBRA EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la Ciudadanía.	Retroalimentación con las comunidades visitadas	Líder de Responsabilidad social	Durante la Vigencia 2022	
	1.3	Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas Atención Virtual en Línea Whatsapp3229639922	Publicación en las redes sociales de la Empresa Registro Fotográfico, lista de asistencia	Líder de Comunicaciones y relaciones públicas	Durante la Vigencia 2022	



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014

FECHA VIGENCIA:
2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 9 de 20

<p>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>2.1.</p>	<p>Teniendo en cuenta el programa "IBAL VIBRA EN MI BARRIO", se brindará a la ciudadanía la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.</p>	<p>Lista de Asistencia a el programa "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" Registros Fotográficos</p>	<p>Líder de Responsabilidad Social. Líderes de Procesos</p>	<p>Durante la Vigencia 2022</p>
	<p>2.2.</p>	<p>Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las actividades diseñadas por el IBAL para la implementación de "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.</p>	<p>Listados de asistencia Registros Fotográficos Socialización, a través de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.</p>	<p>Líder de Responsabilidad social Líder de Comunicaciones y Relaciones públicas</p>	<p>Durante la Vigencia 2022</p>
<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.1.</p>	<p>Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento a la participación.</p>	<p>Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas</p>	<p>Líder de Responsabilidad social Líder Gestión Humana</p>	<p>Cuatrimestral mente en la Vigencia 2022</p>
<p>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>4.1.</p>	<p>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 auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas.</p>	<p>Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas. Registro de notificación de resultado de Auditoria</p>	<p>Jefe Asesor de Control Interno</p>	<p>Junio y diciembre de 2022</p>

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 10 de 20

**CUARTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la dimensión Gestión Con Valores Para Resultados y la política de Servicio al Ciudadano, en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017. Se establece el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los diferentes procesos para lograr la satisfacción del cliente.

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.

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/p rocesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Manual del servicio al Ciudadano	Director Comercial Líder de Atención al Cliente y PQR	Agosto de 2022
	1.2.	Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa.	Registro de capacitaciones	Dirección Comercial Líder Gestión Atención al Cliente y PQR. Líder Gestión Humana	Trimestral durante la vigencia 2022
	1.3.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre	Comités de Gerencia	Gerencia General	Durante la Vigencia 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 11 de 20

		las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.		Líderes de procesos	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Documentación actualizada	Dirección Comercial	Durante la Vigencia 2022
	2.2.	Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Contrato de servicios Públicos Domiciliarios actualizado. Link descargue su factura.	Dirección Comercial. Líder Gestión Tecnológica.	Durante la Vigencia 2022
	2.3.	Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	Publicación en la página Web, del CAP (Centro de Atención Personalizado). Y los servicios que se prestan.	Líder Atención al cliente y PQR Líder de comunicaciones y relaciones públicas Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2022
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Manual de PQR Instructivo GT-I-001 Publicación Pagina web, Esquema de publicación de información. Registro de Publicaciones	Líder Atención al cliente y PQR. Líder Gestión Tecnológica.	Junio de 2022

[Handwritten signature]

20015

24 ENE 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA:
2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 12 de 20

	2.5.	<p>Implementar el indicador que permita medir los tiempos de espera frente a la atención del usuario.</p> <p>Implementar datos estadísticos frente a la calificación de la atención del usuario por parte del asesor.</p> <p>Se deben llevar estadísticas de los resultados.</p>	<p>Informe tiempo de atención.</p> <p>Informe estadístico de la calidad del servicios.</p>	<p>Director Comercial</p> <p>Líder Atención al cliente y PQR</p>	<p>Trimestralmente en la vigencia 2022</p>
	2.6.	<p>Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</p>	<p>Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Y socialización del mismo.</p>	<p>Líder Atención al cliente y PQR.</p> <p>Líder de Talento Humano.</p>	<p>Semestralmente 2022</p>
	2.7.	<p>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.</p>	<p>Informe de seguimiento a las acciones.</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Control Interno.</p>	<p>Cuatrimestralmente durante la vigencia 2022</p>
3. Talento Humano	3.1.	<p>Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.</p>	<p>Programa de Inducción y capacitaciones</p> <p>Socialización código de Integridad.</p>	<p>Líder Grupo Gestión Humana</p> <p>Con el apoyo de los Líderes de los Procesos</p>	Vigencia 2022
	3.2.	<p>Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.</p>			Vigencia 2022
	3.3.	<p>Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.</p>	<p>Manual de Políticas de Selección-Ingreso y promoción.</p> <p>Manual de funciones</p>	Líder Grupo Gestión Humana	



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014

FECHA VIGENCIA:

2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 13 de 20

	3.4.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan Institucional de Capacitaciones 2022 PIC	Director Administrativo y financiero Líder Grupo Gestión Humana	Vigencia 2022
4. Normativo y procedimental	4.1.	Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de PQR actualizado y socializado	Líder Atención al cliente y PQR	Semestralmente en la vigencia 2022
	4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Estadística mensual de PQR	Líder Atención al cliente y PQR. Dirección Comercial	Mensualmente durante la vigencia 2022
	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados.	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y PQR. Con el apoyo del SIG	Vigencia 2022
	4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Socialización a los Funcionarios. Listados de Asistencia	Líder Grupo Gestión Humana. Oficina asesora control disciplinario.	Semestralmente durante el año 2022
	4.5.	Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de tratamiento de datos personales Aviso de	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y	Vigencia 2022

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 14 de 20

			Privacidad Tratamiento de datos personales	PQR. Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas, Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas Líder Gestión Documental	
	4.6.	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Registros de PQR. Manual de PQR	Líder Atención al Cliente y PQR. Director Comercial Y Atención al cliente	Vigencia 2022
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	Caracterización de los usuarios	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y PQR, Líder Gestión de Facturación y Recaudo. Planeación Estratégica. Gestión Tecnológica y de sistemas. Líder Responsabilidad Social.	Vigencia 2022
	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar	Encuesta satisfacción cliente-atención al usuario, atendido en front	Líder Atención al Cliente y PQR.	Trimestralmente durante la vigencia 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 15 de 20

		los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.		
--	--	--	--	--

QUINTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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.

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 https://www.ibal.gov.co/organigrama Menú Institucional – Link Información Institucional- Organigrama/ Nuestros procesos	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2022
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Página web actualizada Esquema de Publicación de Información	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2022
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación en el SECOP	Líder Grupo Tecnológico y	Vigencia 2022

 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	RESOLUCIONES		CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
			VERSIÓN: 01

				de Sistemas. Gestión Jurídica y Contractual	
	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	<p>Publicación página Web con lineamientos de Gobierno Digital, Esquema de Publicación de Información, Registro de Publicaciones</p> <p>Diligenciamiento del aplicativo Índice de transparencia y acceso a la Información- ITA</p>	<p>Dirección de Planeación-Proyectos Especiales, Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.</p>	<p>Primer semestre de 2022</p> <p>Segundo Semestre 2022</p>
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>	Resolución para cobro de certificaciones	Líderes de procesos	Marzo de 2022
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 Programa Gestión Documental.	Líder Grupo Gestión Documental.	Junio 2022
		Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión	Programa de Gestión documental	Líder Grupo Gestión Documental	Junio 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014

FECHA VIGENCIA:

2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 18 de 20

COMPONENTE VI.
INICIATIVAS ADICIONALES

El IBAL contempla 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.

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

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente VI: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales	1.1. El IBAL adelantara jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios.	Código de Integridad Socializado e implementado	Líder Grupo Gestión Humana. Dirección Administrativa y Financiera Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Primero y Segundo Semestre 2022
	1.2. Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Socialización Código único Disciplinario	Líder Grupo Gestión Humana en coordinación con el Jefe de la oficina asesora de Control Disciplinario	Abril y Agosto del año 2022
	1.3. Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Socialización cliente interno y externo de la Urna de Transparencia	Director Comercial Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Gestión Humana Líder	Febrero de 2022



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 17 de 20

		Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	(PGD). Plan Institucional de Archivos (PINAR)		
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.	Profesional Responsabilidad Social. Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Junio de 2022
	4.2.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos adecuados	Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Vigencia año 2022
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Seguimiento al acceso a información pública, a través del software de gestión documental CAMALEON.	Software de Gestión documental CAMALEON	Líder Gestión Documental. Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Primer semestre de 2022

[Handwritten signature]

	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 19 de 20

			Comunicaciones y Relaciones Públicas Líder Gestión Tecnológica y de Sistemas Director Comercial Líder Atención al Cliente y PQR. Jefe Oficina de Control Disciplinario. Jefe oficina Control Interno. Líder Oficina de Gestión tecnológica y de sistemas	Marzo a diciembre 2022	
	1.4	Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA.	Implementación del Procedimiento y aplicabilidad de la Urna de Transparencia (Relación consolidada de denuncias) Acta de seguimiento	Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Control Disciplinario. Líder Asesor Control Interno.	Marzo a diciembre 2022

ARTÍCULO SEGUNDO: Los Líderes de los procesos de la Empresa son los responsables realizar el seguimiento y de dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan.

ARTÍCULO TERCERO: El Jefe Asesor 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 Dirección Planeación.

ARTÍCULO CUARTO: El incumplimiento de alguno de los procedimientos en el presente Acto Administrativo, generan el inicio de las acciones disciplinarias a que haya lugar.

ARTÍCULO 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 sentido se dejarán por escrito mediante

[Handwritten signature]

0015

24 ENE 2022

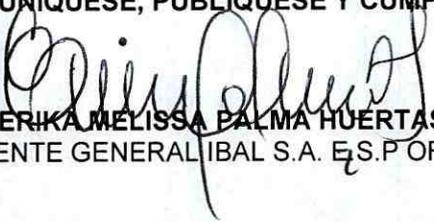
 IBAL SIG S.A. ESP. OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESOLUCIONES	CÓDIGO: GJ-R-014
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 20 de 20

acta y se publicarán en la página Web de la Entidad.

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

Dada en Ibagué, enero 24 de 2022.

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS
GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Vo. Bo. Ing. José Rodrigo Herrera Mejía 
Director Dirección de Planeación

Vo. Bo. Dra. Olga Lucía Liévano Rodríguez 
Secretaria General

24 ENE 2022

0015

PROCESO Y OBJETIVO	Riesgo	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
PLANEACION ESTRATEGICA Definir las estrategias orientadas por la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para el logro de la misión institucional, mediante la formulación de 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 con la normatividad vigente.	Posibilidad de recibir beneficios o dádivas a cambio de agilizar o alterar la información	CORRUPCIÓN	Debilidad de autoridad y responsabilidad de los Líderes del Proceso	POSIBLE	MAYOR	EXTREMA	EVITAR	Mediante reuniones al personal del proceso, realizar la sensibilización y consecuencias de la materialización de este riesgo.	Actas de Reuniones Registro de Asistencia	Líder del proceso	Trimestralmente en la vigencia 2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100. EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= ((% de pérdida de información presentada en el periodo)) * 100
	Posibilidad de omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos propios que le corresponden de las funciones de servidor público y/o de apoderado para beneficio propio o de un tercero en las acciones legales	CORRUPCIÓN	Falta de asistencia a las audiencias de procesos judiciales por parte de los apoderados que ejercen la defensa jurídica. Perfil profesional obtuso de asesores jurídicos insuficientes para realizar la labor de la representación judicial y legal de la empresa con poca experiencia e idoneidad	ALTO	Probable	MAYOR	REDUCIR	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Solicitar mediante circulares a los asesores externos de la empresa, que realicen una gestión oportuna en pro de la defensa judicial de la entidad, así mismo que agenden en la secretaría general, todas las fechas de las audiencias que surjan dentro de los procesos que representen y controlen las actuaciones de los abogados a través del registro GJ-R-064, denominado INFORME DE ACTIVIDADES PARA ABOGADOS. La secretaría general, verifica que se cumplan con los criterios de selección de los abogados externos para la defensa judicial de la empresa, con el fin de que se garanticen su idoneidad y experiencia en la defensa de los intereses públicos y con el apoyo de las profesionales universitarias del área jurídica, realizar seguimiento sobre los procesos a ellos encomendados.	Circulars dirigidas a los asesores externos de la empresa e implementación del registro GJ-R-064 debidamente diligenciado. Estudio de necesidad e invitaciones a ofertar para verificar cumplimiento de requisitos de experiencia e idoneidad de los abogados externos; de igual manera realizar control a cada una de sus actividades a través del registro GJ-R-064.	Secretaría General y profesionales universitarios del área jurídica. Secretaría General y profesionales universitarios del área jurídica.	31/12/2022 Cada vez que se requiera
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL Orientar, asistir, asesorar y defender a la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en asuntos jurídico-administrativos internos y externos de su competencia, velando de manera oportuna y eficaz por los intereses de la misma, así mismo, apoyar de manera integral los procesos de contratación, que se adelanten de acuerdo a las necesidades de la empresa, cumpliendo con la Constitución Política, la Ley y la normatividad vigente en la materia.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de celebrar un contrato.	CORRUPCIÓN	Trafico de influencias, amiguismo e inobservancia de los valores establecidos en el Código de integridad adoptado por la empresa para todos los servidores públicos del IBAL. Dificultad en la unificación de criterios para la realización de los procesos contractuales, que pueden generar una prevalencia de intereses particulares sobre los intereses generales.	Probable	CATASTROFICO	EXTREMA	REDUCIR	Realizar capacitaciones para fortalecer el trabajo en equipo, evitar los traficos de influencias y promover los valores institucionales de la entidad, mediante mesas de trabajo y actividades lúdicas. Realizar circulares y/o capacitaciones para unificar criterios en los procesos contractuales, con el personal adscrito a la secretaría general y revisar la viabilidad de adoptar pliegos estándar.	Circulars de cibación a las mesas de trabajo o capacitaciones, planillas de asistencia y actas. Circulars de cibación a las mesas de trabajo o capacitaciones, planillas de asistencia y actas.	Secretaría General y todo el equipo de trabajo Secretaría General y todo el equipo de trabajo	31/12/2022 31/12/2022	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= Número de acciones ejecutadas oportunamente / Total de acciones programadas * 100
	Manejo inapropiado del usuario y contraseña	CORRUPCIÓN	Faltan planes de capacitación a los usuarios del sistema de información frente a planes de seguridad de la información	ALTA	POSIBLE	MAYOR	REDUCIR	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Iniciar la investigación disciplinaria o remitir a las instancias correspondientes para el inicio de las acciones a que haya lugar. Verificar en la tabla de auditoría del software, que los funcionarios este renovando su contraseña periódicamente. Garantizar que el software este registrando la información adecuada en la tabla de auditoría, para que ésta pueda ser consultada por otras áreas de la empresa. Verificar que el servidor controlador del dominio, envíe las peticiones a los computadores para que los funcionarios realicen el cambio de contraseñas periódicamente. Informar a los funcionarios de las consecuencias legales y jurídicas de la suplantación de identidad y de la auditoría que se realiza sobre la información que se modifique sin justificación o soporte alguno.	Comunicación iniciando remitiendo investigación Circulars de cibación a las mesas de trabajo o capacitaciones, planillas de asistencia y actas. Comunicación iniciando remitiendo investigación	o Jefe Oficina Jurídica, Jefe control disciplinario interno Secretaría General y todo el equipo de trabajo	1 semana, una vez el riesgo se materialice 1 semana, una vez el riesgo se materialice
GESTIÓN TECNOLÓGICA Brindar soporte y apoyo a las diferentes áreas de la Empresa, garantizando un buen funcionamiento en la administración y mejora de los recursos tecnológicos de hardware, software y redes de comunicaciones.							ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Comunicar a la oficina de Control Unico Disciplinario la falta cometida.	Oficio de notificación	Líder Gestión Tecnológica	Cuando se Materialice el riesgo	

0015 24 ENE 2022

MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO Y OBJETIVO	Riesgo	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
PROCESO Y OBJETIVO AMBIENTE FISICO Brindar el apoyo logístico a todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, buscando satisfacer las necesidades de suministro de bienes y servicios de estos procesos en forma oportuna	Obtener beneficios a cambio de agilizar trámites contractuales.	CORRUPCIÓN	Debilidad de autoridad y responsabilidad de los funcionarios del proceso	POSIBLE	MAYOR	EXTREMA	EVITAR	Mediante reuniones al personal del proceso, realizar la sensibilización y consecuencia de la materialización del riesgo.	actas de reuniones	Líder Recursos Físicos	Semestral en la vigencia 2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
	Acción u omisión de actuaciones que alteren el debido proceso regulado por el Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002)	CORRUPCIÓN	Amiguismo o clientelismo del funcionario. Tomar la decisión de iniciar el proceso disciplinario cuando lo amerita, beneficiando a un tercero. No imponer la sanción acorde con la falta disciplinaria, beneficiando a un tercero	POSIBLE	Menor	MODERADO	REDUCIR	Llevar acabo mesas de trabajo para la revisión de los Autos a efectos de constatar que estos cuenten con los fundamentos normativos de acuerdo a la establecido en la ley 734 de 2002.	Documento (Acta de reunión interna) firmado por la Asesora de la Oficina de Control Único Disciplinario, el Profesional Universitario y la Técnico 2	Asesora Oficina de Control Único Disciplinario	Bimestral	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
GESTION HUMANA Administrar el talento humano (Trabajadores Oficiales, Empleados Públicos y Aprendices), de la Empresa Ibagueré de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, con el fin de contribuir a la mejora de las competencias y desarrollo integral en material laboral.	Uso de poder para la vinculación del personal que no cumple los requisitos establecidos en el procedimiento de selección, ingreso y promoción de personal	CORRUPCIÓN	Incumplimiento del procedimiento establecido para la selección de ingreso de personal.	PROBABLE	MODERADO	ALTA	REDUCIR	Validar los requisitos para la vinculación de cargos en la entidad	Hoja de vida y Manual de Funciones	Líder Gestión Humana	Del 01/01/2022 a 31/12/2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
			Presentación de soportes falsos de los aspirantes a vincular a un cargo en la entidad				ACCION DE CONTINGENCIA	Informar a la alta dirección y a control interno la materialización de un posible hecho de corrupción.	Oficio informando la materialización de un hecho de corrupción.	Líder Gestión Humana	Una vez el riesgo se materialice	EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= (Número de objetivos con cumplimiento de metas) / Número total de objetivos del SIG) * 100
EVALUACION INDEPENDIENTE Realizar asesoría, acompañamiento, evaluación, seguimiento y control al Sistema de Control Interno de la Empresa Ibagueré de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, agregando valor e información real y oportuna a través de las verificaciones periódicas, que sirven de base en la toma de decisiones gerenciales para el logro de los objetivos institucionales y respaldos legales vigentes.	Omisión y/o modificación de la información de la empresa por parte de los funcionarios de la oficina de evaluación independiente, con el fin de favorecer a un tercero o así mismo.	CORRUPCIÓN	Alterar evidencia durante el desarrollo de las actividades de la Oficina de CI, para favorecer o desfavorecer a un tercero	POSIBLE	MAYOR	ALTA	REDUCIR	Supervisar de manera educada y oportuna las actividades de la OCI, contempladas en el Plan Anual de Auditorías	Lista de verificación	Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión y funcionarios de la OCI	Mensual	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
			Recibir sobornos o amenazas con el fin de no realizar determinadas actividades a cargo de la oficina de CI				ACCION DE CONTINGENCIA	Comunicar a la Gerencia y oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometa el funcionario	Oficio de notificación	Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión	Cuatrimestral en la vigencia 2022	EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= (Número de casos de omisión y/o modificación de la información / Número de actividades ejecutadas de la OCI)) * 100
ATENCION AL CLIENTE Y POR Desarrollar los procesos de recepción, trámite, 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.	Concentración de autoridad o exceso de poder frente a la manipulación para favorecer a terceros en las reclamaciones de los usuarios a cambio de dádivas	CORRUPCIÓN	Deficiencia en los lineamientos del desarrollo de la actividades	POSIBLE	MAYOR	ALTA	REDUCIR	Revisión de los conceptos técnico emitidos y respuesta a los trámites.	Actas Mensuales	Líder del Proceso	De 01/01/2022 a 31/12/2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
			Recibir sobornos o amenazas con el fin de no realizar determinadas actividades a cargo de la oficina de CI				ACCION DE CONTINGENCIA	Comunicar a la Gerencia y oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometa el funcionario	Oficio de notificación	Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión	Cuatrimestral en la vigencia 2022	EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= (Número de casos de desviación de resultados de auditorías en el periodo actual / Número de casos de desviación de resultados de auditorías en el periodo anterior) / Número de auditorías en el periodo anterior)) * 100

PROCESO Y OBJETIVO	Riesgo	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
SUB PROCESO FACTURACION Y RECAUDO Realizar oportunamente la facturación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en cumplimiento de la normatividad vigente, mediante información, contable, contribuyendo a la efectividad del recaudo.	Possibilidad de recibir o solicitar cualquier deuda a cambio de manipulación de medición de consumos	CORRUPCIÓN	Falta de apropiación de los valores corporativos, por parte de aquel personal operativo que incurre en acciones inapropiadas	RARA VEZ	MODERADO	EXTREMO	REDUCIR	Seguimiento al personal de terreno por parte de los supervisores y el líder del proceso, en cuanto a los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades en ejecución, por parte del personal operativo.	Planillas de Control de los Supervisores	Líder Facturación y Recaudó Supervisores	Durante la vigencia 2022	EFICACIA: Índice de Cumplimientos (Casos Investigados respecto a manipulación de consumos por los operarios casos comprobados de manipulación de consumos)*100. EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= (Casos detectados de manipulación de consumos)
	Perdida de recursos financieros	CORRUPCIÓN	Falta de Control en el manejo de las cuentas bancarias de la Empresa	POSIBLE	MODERADO	ALTA	ACCION DE CONTINGENCIA REDUCIR	Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario, una vez se materialice la conducta inapropiada 1) Revisión mensual entre presup y tesorería del cargue de ingresos generados a través de los puntos de recaudo. 2) Cierre de la vigencia fiscal.	Oficio de notificación	Líder de gestión financiera y tesorería	Mensual y Anual durante la vigencia 2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100. EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= Número de acciones ejecutadas oportunamente / Total de acciones programadas * 100
PROCESO GESTION FINANCIERA Conducir de manera oportuna y contable a una correcta planeación, ejecución, registro y control de los recursos financieros de la Empresa, procurando la asignación de los mismos a todos los procesos para el logro de su objeto misional.	Manejo inadecuado de los recursos financieros	CORRUPCIÓN	Falta de aplicación de los principios y valores éticos de la entidad	PROBABLE	MODERADO	MODERADO	REDUCIR	1) seguimiento a la ejecución presupuestal de gastos. 2) solicitud firmada por el ordenador del gasto de cada necesidad requerida.	Documento digital y físico	Junta Directiva	Vigencia 2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100 EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= Número de acciones ejecutadas oportunamente / Total de acciones programadas * 100
	Sanciones por incumplimientos normativos del sector	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones en desempeño de las funciones propias de la embardación de soportes falsos de los asperantes a vincular a un cargo en la entidad.	PROBABLE	MAYOR	ALTA	ACCION DE CONTINGENCIA REDUCIR	Disposición de información y comunicar a la Oficina de Control Disciplinario la falta cometida	Oficio de notificación	Líder de gestión financiera y tesorería	Vigencia 2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100 EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= Número de acciones ejecutadas oportunamente / Total de acciones programadas * 100
GESTION DE ALCANTARILLADO Realizar la Recolección, conducción y preservación de las condiciones sanitarias óptimas del Sistema de Alcantarillado a cargo del IBAL, S.A.E.S.P. OFICIAL, en el marco de los parámetros de calidad establecidos por la normatividad vigente.	Possibilidad de recibir beneficios o dardes para la realización de un trámite o beneficiar un decisión	CORRUPCIÓN	Cobro de servicio y no acatamiento del reglamento interno. Excesiva discrecionalidad.	PROBABLE	MAYOR	EXTREMA	EVITAR	Seguimiento a las actividades programadas a cada grupo de trabajo Operativo.	Registro digital por medio de seguimiento GPS y formato de calidad de la programación diaria.	Líder Gestión Alcantarillado.	Diario durante la vigencia 2022.	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (#de actividades cumplidas / # de actividades programadas)*100 EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= Número de casos de favorecimiento a proponentes presentados periodo actual - # de casos de favorecimiento a proponentes presentados periodo anterior / 100
	Vincular nuevos usuarios fuera del perímetro hidroamiantario de la Empresa	CORRUPCIÓN	Manipulación de la información y documentación en el trámite de vinculación	PROBABLE	MODERADO	MODERADO	VERIFICAR	Verificar perimetro hidroamiantario con la oficina de CECOI	Informe de la verificación	Líder Matriculas - lider cecoi	Del 01-01-2022 al 31-12-2022	Del 01-01-2022 al 31-12-2022
GESTION ACUEDUCTO Distribuir agua potable asegurando la eficiencia en la prestación del Servicio Público de Acueducto a su cargo, así como la garantía de una óptima calidad y continuidad de dichos servicios y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Bogotá, resguardando la seguridad de operación del personal y minimizando el impacto	posibilidad de Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su	CORRUPCIÓN	perdida de ética profesional de los funcionarios	CASI SEGURO	CATASTROFICO	ALTA	REDUCIR	seguimiento, control y vigilancia a las actividades desarrolladas por los funcionarios, reuniones con los funcionarios.	actas, asistencia, registro de calidad	Líder gestión acueducto, dirección operativa, talento humano y control disciplinario	De 01/01/2022 a 31/12/2022	EFICACIA: Índice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100. EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= Número de acciones ejecutadas oportunamente / Total de acciones programadas * 100

CÓDIGO: SG-R-007
 FECHA VIGENCIA: 2019-04-03
 VERSIÓN: 06
 Pag 1 de 1

MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL Somos una empresa pública, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Ibagué, que trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumplimiento de las normas y requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores.												
PROCESO Y OBJETIVO	Riesgo	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
							ACCIÓN DE CONTINGENCIA	se notifica al área de control disciplinario	oficio remitido a control disciplinario	lider gestion acuducto, direccion operativa, talento humano y control	De 01/01/2022 a 31/12/2022	Programas

[Signature]
 EDUARDO JAVIER RAMÍREZ
 GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Vo. Bu. Ing. José Rodríguez Herrera Mejía
 Director Dirección de Planeación

[Signature]
 Vo. Bu. Dra. Olga Lucía Lévano Rodríguez
 Secretaria General