RESOLUCIÓN No. 0062

(27 ENE 2021)

"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 2021"

LA 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, articulo 9 y 14 de la Ley 489 de 1998 y,

CONSIDERANDO:

1.- Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", establece en su capítulo sexto la necesidad por parte de las Entidades Públicas de elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2.- Que el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 y en dicha normativa se estableció como parte integral del mismo, el documento denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" el cual se constituye en una herramienta a tener en cuenta en el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

3.- Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, artículo 9 literal g), determina el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

4.- Que la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; Ley 1757 de 2015 y Ley 1712 de 2014, determinan las responsabilidades frente a la elaboración, evaluación y seguimiento de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano.

5.- Que la Ley 1757 de 2015, en los artículos 48 y siguientes promueve y protege el derecho a la participación ciudadana, mediante espacios de rendición de cuentas de las entidades públicas, estrategia que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

6.- Que el numeral 13 del artículo 28 del Decreto 672 de 2017, determina la necesidad de implementar una metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

7.- Que el Decreto 1499 de 2017 reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y en especial el artículo 2.2.22.2.1 de la citada norma, trae como una de las Políticas de Gestión y Desempeño institucional, la denominada "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción", la cual busca garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, la promoción de la transparencia; la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública, a través del control social.

8.- Que a través de la Dirección de planeación del IBAL, se consolido la información aportada por cada líder de área y/o proceso, respecto del mapa de riesgos de corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2021, enfocado a promover la transparencia, y concentrando acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

9.- Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, según los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al derecho a la Participación Ciudadana, como se describe a continuación:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SANDRA LILIANA GARCIA COBAS
GERENTE GENERAL
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

IBAGUÉ, ENERO 2021

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011; artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014, se elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021; el cual conto 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 fortalecer la confianza en el ciudadano frente a los servidores 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 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que se presenta está compuesto por 6 componentes:

1.- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción y medidas para mitigar los riesgos: propende por una adecuada gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el mapa de riesgos como herramienta que permite organizar la información sobre la caracterización de los riesgos y, las medidas de cóntrol o mitigación a implementar.

2.- Racionalización de Trámites: busca que la entidad sea oportuna, eficiente y eficaz en relación a los trámites existentes al interior de la entidad y en el relacionamiento con los usuarios externos, mediante la implementación de estrategias digitales transparentes.

3.- Rendición de Cuentas: su propósito es comunicar de manera oportuna a la comunidad, los principales resultados de la gestión que lleva a cabo la entidad desde sus diferentes áreas.

4.- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: busca garantizar el acceso de la comunidad a los diferentes servicios que presta la entidad, atendiendo las solicitudes, peticiones, quejas, denuncias y reclamos de manera oportuna y con calidad.

5.- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: tiene como objetivo facilitar el acceso del público en general a la información que suministra la entidad a través de diversos canales de comunicación.

6.- Otras iniciativas. Orientado a definir actividades para el mejoramiento de la gestión de la entidad en pro de prestar un servicio de calidad a los usuarios y la ciudadanía en general.

Por lo anterior el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, define para la vigencia 2021, las actividades y metas encaminadas a evitar o mitigar la ocurrencia de actos de corrupción, al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, mediante la gestión de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites y rendición de cuentas, con el fin de lograr una gestión transparente dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

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 del 17 de diciembre 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

- Ley 962/2005, en todo su contenido
- 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
- Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 (Dicta las normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública).

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.

Trasparencia 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 derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

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 permiten identificar, analizar y establecer controles a los posibles hechos generadores de corrupción tanto a nivel interno como externo.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, el IBAL se basó en algunos elementos en la metodología que trae la guía de la Función Pública.

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, visualización, 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/2021 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/2021, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: Corte a 31 de diciembre/2021, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de enero de 2022.

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

Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción, una vez se realice la publicación y durante el año de vigencia se podrán realizar ajustes y modificaciones que se requieran, orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción, dichas modificaciones o ajustes deben ser socializadas y publicadas.

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUEREÑA 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 2021
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. 2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos de	Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente socializada. Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	Dirección de Planeación . Líderes de los diferentes procesos	Enero de 2021 Enero de 2021

	Corrupción. 2.3 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos actualizada en el mes de octubre/2018.	Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Jefe Asesor Oficina de Control Interno	Abril 30, Agosto 31 y 31 de Diciembre de 2021
3.Consulta y Divulgación	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. 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.	Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, así como brindar la oportunidad a que se formulen las sugerencias. Link página Web de la Empresa https://www.ibal.gov.co/otros-planes Formulario Mapa de riesgos de corrupción	Dirección de Planeación Líder Grupo Tecnológico y de sistemas.	Enero de 2021 Enero de 2021
4. Monitoreo y Revisión	Los líderes de los procesos deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Líderes de Procesos.	Trimestralmente durante la vigencia 2021

5. Seguimiento	Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo-Mapa de Riesgos de Corrupción)	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el primer componente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Trimestralmente en la vigencia 2021

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 los 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: abril 15 de 2021 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.

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 2020; 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 2021.

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 /procesos	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 2021
	1.2	Realizar programa especial "IBAL VIBRA EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la	Retroalimentación con las comunidades visitadas	Líder de Responsabilidad social	Durante la Vigencia 2021

	1.3	Ciudadanía. Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas Atención Virtual en Línea Whattsap3229639922	Publicación en las redes sociales de la Empresa Registro Fotográfico Registro de Asistencia	Líder de Comunicaciones y relaciones públicas	Durante la Vigencia 2021
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	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.	Lista de Asistencia a el programa "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" Registros Fotográficos	Líder de Responsabilidad Social. Líderes de Procesos	Durante la Vigencia 2021
	2.2.	Presentar a la comunidad en general y a los funcionarios de la empresa las actividades diseñadas por el IBAL para la implementación de "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	Listados de asistencia Registros Fotográficos Socialización, a través de los medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Líder de Responsabilidad social Líder de Comunicaciones y Relaciones públicas	Durante la Vigencia 2021
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y	3.1.	Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas	Líder de Responsabilidad social	Cuatrimestralmente en la Vigencia

petición de cuentas		cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento a la participación.	con la Rendición de Cuentas	Líder Gestión Humana	2021
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas. Registro de notificación de resultado de Auditoria	Jefe Asesor de Control Interno	Junio y diciembre de 2021

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento 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 2021
	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 2021
	1.3.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	Gerencia General Líderes de procesos	Durante la Vigencia 2021
2. Fortalecimiento	2.1.	Establecer Procesos y procedimientos	Documentación	Dirección	Durante la

de los canales de atención		documentados.	actualizada	Comercial	Vigencia 2021
	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 2021
	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 2021
	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 2021
	2.5.	Implementar el indicador que permita medir los tiempos de espera frente a la atención del usuario. Implementar datos estadísticos frente a la	Informe tiempo de atención. Informe	Director Comercial Líder Atención	Cuatrimestralmente en la vigencia 2021

		calificación de la atención del usuario por parte del asesor. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	estadístico de la calidad del servicio.	al cliente y PQR	
	2.6.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Y socialización del mismo.	Líder Atención al cliente y PQR. Líder de Talento Humano.	Semestralmente 2021
	2.7.	Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Informe de seguimiento a las acciones.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno.	trimestralmente durante la vigencia 2021
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Inducción y capacitaciones Socialización código de Integridad.	Líder Grupo Gestión Humana Con el apoyo de los Líderes de los Procesos	Vigencia 2021
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.			Vigencia 2021
	3.3.	Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.	Manual de Políticas de Selección-Ingreso y promoción.	Líder Grupo Gestión Humana	

			Manual de funciones		
	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 púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan Institucional de Capacitaciones 2021 PIC	Director Administrativo y financiero Líder Grupo Gestión Humana	Vigencia 2021
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	Vigencia 2021
	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	Trimestralmente durante la vigencia 2021
	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos	Procesos actualizados.	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y PQR. Con el	Vigencia 2021

		administrativos.		apoyo del SIG	
	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 2021
	4.5.	Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de tratamiento de datos personales Aviso de Privacidad Tratamiento de datos personales	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas, Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas Líder Gestión Documental	Marzo de 2021
	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 2021

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 2021
	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta satisfacción cliente-atención al usuario, atendido en front	Líder Atención al Cliente y PQR.	Trimestralmente durante la vigencia 2021

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 IBAGUEREÑA 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 2021
	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 2021
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas. Gestión Jurídica y Contractual	Vigencia 2021

	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	Publicación página Web con lineamientos de Gobierno Digital, Registro de Publicaciones Diligenciamiento del aplicativo Indicé de transparencia y acceso a la información- ITA	Dirección de Planeación-Proyectos Especiales, Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas. Dirección de Planeación Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer semestre de 2021 Segundo Semestre 2021
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.	Resolución para cobro de certificaciones	Líderes de procesos	Marzo de 2021
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.	Vigencia 2021

		Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	Programa de Gestión documental (PGD). Plan Institucional de Archivos (PINAR)	Líder Grupo Gestión Documental	Vigencia 2021
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 2021
	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 2021
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.	Informe generado por el sistema de gestión documental.	Líder Gestión Documental. Líder Grupo Tecnológico	Primer semestre de 2021

F---0062 27 ENE 2021

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 IBAGUEREÑA 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 2021
	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 2021
	1.3.	Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Socialización cliente interno y externo de la Urna de	Director Comercial Líder Atención al	Febrero de 2021

			Transparencia Implementación del Procedimiento y aplicabilidad de la Urna de Transparencia (Relación consolidada de denuncias)	Cliente y PQR. Líder Gestión Humana Líder 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 2021
	1.4	Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA.	Acta de seguimiento	Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Control Disciplinario. Líder Asesor Control Interno.	Abril a diciembre 2021

ARTÍCULO SEGUNDO: La Dirección de Planeación, será la responsable de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para cada vigencia, teniendo en cuenta las sugerencias de los ciudadanos y de los líderes de los procesos de la entidad y será la responsable de publicarlo en la página web de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: Los Directores y líderes de los diferentes procesos de la empresa, son los responsables de dar a conocer el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano aprobado para la vigencia 2021 y de supervisar periódicamente su cumplimiento, presentando los informes solicitados por la Oficina Asesora de Control Interno.

ARTÍCULO CUARTO: La Oficina Asesora de Control Interno será la responsable de realizar el seguimiento y control a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y deberá publicar en la página Web, los informes de seguimiento y evaluación de acuerdo a lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: El incumplimiento de alguna de las disposiciones contenidas en la presente resolución, genera el inicio de las acciones disciplinarias a que haya lugar, en contra de los funcionarios que incumplan las mismas.

ARTÍCULO SEXTO: 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 dejará por escrito mediante acta y se publicarán en la página Web de la Entidad.

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

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA LILIANA GARCIA COBAS
GERENTE GENERAL
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

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

Vo. Bo. Dra. Juliana Macías Barreto - Secretaria General

Reviso: Jacklyn Julyeth Cubillos Suarez – Profesional Universitario I- Secretaria General