Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**2021**
Fecha de publicación	**10/09/2021**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2021: Gestiòn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales.**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
		Seguimiento 02 OCI		
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.	Conforme al Registro de Asistencia a Reunion Interna Codigo:GH-R-007 de 9 de agosto de 2021, evidenciado, fue tratado el tema de la actualizacion y ajuste a la Politica de Administracion del Riesgo y Procedimietnos de Gestion de la empresa.	80%	Se cumple parcialmente al segundo cuatrimestre 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.	Fueron citados los Lideres de los Procesos a la Mesa de Trabajo, para socializar la metodología de la elaboración del Mapa de Riesgos.	100%	La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2021
	2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos	fue convocado los líderes de procesos para la implementación.	100%	La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2021.
	2.3 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la gula de administración de riesgos actualizada en el mes de octubre/2018.	Con la evaluacion de los soportes evidencian la realizacion de las aciones por lideres de los procesos y con la elaboracion de este informe se da cumplimiento en cuanto al segundo cuatrimestre de 2021	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre 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.	Se encuentra publicado en la pagina web el PAAC y MRC de 2021	100%	La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2021
	3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se da cumplimiento en el siguiente enlace: https://www.ibal.gov.co/otros-planes Otros Planes: Anticorrupción, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, antitrámites y los demás que solicite la normatividad vigente. En esta sección se encuentra el formulario Mapa de riesgos de corrupcón , por medio del cual la ciudadana y externos puede conocer y realizar sugerencias del mapa de riesgos de corrupcion	100%	La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2021
4. Monitoreo y Revisión	Los lideres de los procesos deben revisar periodicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo	Al primer cuatrimestre del seguimiento los lideres de los procesos, no han requerido ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la actual vigencia.	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 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)	Con la evaluacion de los registros remitidos por los lideres de los procesos y la con la generacion de este informe	33%	En el seguimiento se da cumplimiento al primer cuatrimestre de 2021

Componente II: Racionalizacion de Tramites				
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,	En cuanto a la Racionalizacion de Tramites: En la pagina web del IBAL se encuentra el Menu de Tramites y Servicios, Todas las peticiones que ingresan por este medio estan direccionadas al correo ventanilla.unica@ibal.gov.co, el proceso como se maneja estos tramites a traves de la pagina esta documentado en el Instructivo GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, todos los trámites y servicios vizualizados en la pagina, son verificados y respaldados semanalmente por el Grupo de Sistemas. Los tramites de la empresa son aprobados por el SUIT y alli se define si el tramite puede tramitarse de manera electronica o debe ser presencial. En el actual momento el IBAL no tiene aprobados tramites electronicos.		10%	Se cumple parcialmente al segundo cuatrimestre de 2021
Componente III. Rendición de Cuentas				
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.	**Responsabilidad Social**: De acuerdo con la informacion remitida, a la fecha no se han realizado actividades de inducción y re inducción, a los funcionarios de la empresa. Comunicación y relaciones publicas **Gestion Humana**: De acuerdo con la informacion remitida, a la fecha no se han realizado actividades de inducción y re inducción, a los funcionarios de la empresa.	**0%**	Esta programada a realizarse la actividad: " 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 Ciudadanía.	Para el periodo de mayo a agosto de 2021, han realizado el acompañamiento campañas y socializaciones de manera presencial con las comunidades que se encuentran dentro del área de afectación del proyecto para el cambio de redes de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué. A traves de la línea de Responsabilidad Social para recibir todo tipo de solicitudes de la comunidad en la línea 322-963-99-22. línea de responsabilidad social se han atendido 1382 solicitudes de acueducto y alcantarillado.	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2021
	1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whattsap3229639922	Se evidencian los registros fotograficos de las publicaciones semanales y en las redes sociales de los meses de mayo a agosto de 2021, Pagina Web (www.IBAL .GOV.CO. Facebook(IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL). Instargram (IBAL SA. ES.P). Twitr @ibal Oficial .	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 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.	Para el periodo de mayo a agosto de 2021, han realizado el acompañamiento campañas y socializaciones de manera presencial con las comunidades que se encuentran dentro del área de afectación del proyecto para el cambio de redes de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué. A traves de la línea de Responsabilidad Social para recibir todo tipo de solicitudes de la comunidad en la línea 322-963-99-22. línea de responsabilidad social se han atendido 1382 solicitudes de acueducto y alcantarillado.	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 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.	**Responsabilidad Social**: se realizó el programa el "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" en barrios:Gaitan parte baja, Villa Teresa, San Pedro Alejandrino, Martirez, Alto de la Cruz, Uribe Uribbe, San Diego, entre otros. Se evidenciaron los correspondientes registros fotograficos y el listado de asistencia. **Comunicaciones y Relaciones Publicas**: a través de los grupos de whatsapp internos, así como las demás redes divulgación de espacios en los que se promovió el diálogo con las comunidades, a través de canales directos o digitales	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento a la participacion	Teniendo en cuenta la informacion remitida "a la fecha no se han realizado actividades de capacitacion y reconocimiento a la participación."	**0%**	Esta programada a realizarse la actividad: Cuatrimestralmente en la vigencia 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	Se realizo la respestiva auditoria de Rendicion de Cuentas al mes de Junio de 2021	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021

Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
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.	Evidencia el Manual servicio al ciudadano	100%	Se cumple al segundo cuatrimestre 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.	**Gestion Atención al Cliente y PQR:** Capacitacion del area de Cartera al Personal Front el 13/05/2021, Capacitacion area de Matriculas personal Front fecha: 09-06-2021, Capacitacion funcionarios auxiliares administrativos FRONT fecha: 29-07-2021 . Capacitacion personal Analistas fecha: 25-08- 202, Oficio 430-08397 Solicitando al director Territorial SSP capacitaciones para el personal de PQRS **Gestion Humana:** Se realizó jornada de sensibilización del servicio al ciudadano el 31 de julio de 2021, anexo GH-R-007 versión 04	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 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.	Se evidenciaron las Actas de Comites de Gerencia Nr.05 de 07/05/201	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Teniendo en cuenta lo informado el proceso no ha modicficado o creado nuecos registros.	0%	Al segundo cuatrimestre de 2021, el proceso no ha actualizado documentos
	2.2. Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Con los siguientes Link, la empresa cumple:Menu Atención al usuario- link Contrato de Condicones Uniformes https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Contrato20de20PrestaciC3B3n20de20Servicios20de20Acueducto20y20Alcantarillado20del20IBAL.pdf Manual de atención de peticiones, quejas y reclamos, Puntos de atención al usuario Menu Atención al usuario - Link Quejas y Reclamos http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos Link descargue su factura http://190.107.23.34:8091/websolin/MisFacturas/Consultar Menu Tramites y Servicios	66%	Se cumple sl segundo cuatrimestre de 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.	**Gestion Atencion al Cliente y PQR**: El usuario puede consultar tramites en el Link, 190.107.23.34:888/ Camaleon, se describre como hacerlo. **Comunicaciones y Relaciones Publicas**: A través del portal web se puede acceder a las redes sociales; atención de PQR, el chat virtual. Igualmente se hace referencia en algunas publicaciones a los canales de atención que se tienen para los usuarios	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 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.	**Gestion Atencion al Cliente y PQR**: Fue actualizado el Manual de calidad, cordialidad y atención al usuario el 12-02 2021, Revisan constamente la pagina web de la empresa y las carteleras de la Oficina F25 con % y la 15. **Gestion Tecnologica**: En la pagina web se encuentra el Menu Atención al usuario dentro de este menu el usuario puede consultar la información referente a peticiones, en el Link Quejas y reclamos y Link Preguntas frecuentes, igualmente en el Menu Tramites y servicios se encuentra el link consultar tramite http://www.ibal.gov.co/quejas-y-reclamos http://www.ibal.gov.co/preguntas-frecuentes http://190.107.23.34:888/camaleon/	100%	Esta actividad se evidencio realizada desde el primer cuatrimestre 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 del usuario por parte del asesor. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informan que al segundo cuatrimestre de 2021, a pesar que han solicitado , no se ha implementado el digiturno	33%	A fecha de seguimiento del segundo cuatrimestre de 2021, no se evidencia avance meta o producto planteada.
	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	**Atencion al cliente y P.Q.R. :** Fue actualizado el Manual de calidad, cordialidad y atención al usuario el 12-02-2021; continuan cumpliendo los lineamientos de este por el personal que atiende el Front. Gestion Humana : No han realizado socialización sobre el manual de cordialidad	66%	La actividad esta programada para realizarse 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.	Con la realizacion de informe de seguimiento se cumple con la actividad planteada	66%	Al seguimiento del I primer cuatrimestre de da cumplimiento

3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Se evidencio que el Plan Institucional del Capacitacion Codigo: GH-O-001; incluye las capacitacines a desarrollarse en la vigencia de 2021. En cuanto al Codigo de Integirad lo publican, lo socializan mediante los boletines informativos semanales, el whatsApp yel spark.	33%	Actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2021
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.	Se evidencio que el Plan Institucional del Capacitacion Codigo: GH-O-001; incluye las capacitacines a desarrollarse en la vigencia de 2021.	33%	Actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2021
	3.3. Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.	Se evidencio que el Plan Institucional del Capacitacion Codigo: GH-O-001; incluye las capacitacines a desarrollarse en la vigencia de 2021.	33%	Actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2021
	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.	Se evidencio que el Plan Institucional del Capacitacion Codigo: GH-O-001; incluye las capacitacines a desarrollarse en 2021.	33%	Actividad a ejecutarse durante la vigencia de 2021
4 Normativo y procedimental.	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	"Se encuentra en revisión por parte del grupo de calidad SIG se envio el correo el 25/05/2021 – Se eciibio respuesta via correo el 25-08-2021 fueron aprobados y actualizados en laintranet."	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informan que envian relación semanal de los PQR, por causal promedio para que la revise el area de facturacion. Realizan informes mensuales por tipo de Peticion, queja o reclamo, la cual la dirigen a la Direccion Comercial con copia a Facturacion.	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Informan que cuentan con 44 registros, no han implementado nuevos	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2021
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Gestion Humana: Se realizó jornada de sensibilización del servicio al ciudadano el 31 de julio de 2021, anexo GH-R-007 versión 04 Control Unico Disciplinario: Fue realizada, campaña informativa el día 31 de agosto de 2021, se evidencio el registo, Lista de Asistencia y Constancia de la induccuion Reinducción de la Ley 734 de 2020 Código Único Disciplinario e Inducción y la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario.	50%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2021
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Direccion Comercial, Atencion al Cliente y PQR, Grupo Tecnologico y de Sistemas, Comunicaciones y Relaciones Publicas y Gestion Documental : La Politica de Tratamiento de Datos- 01/04/2019, esta publicada en la Pagina Web. En la pagina web se encuenta publicada la Politica de tratamiento de datos personales , adoptada por el IBAL , igualmente el Aviso de privacidad https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Politica%20de%20tratamiento%20de%20datos.pdf https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/stories/aviso-de-privacidad.pdf	100%	Se dio cumplimiento según fecha programada
	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.	Informan que cuentan con 44 registros y de manera personal reciben las peticiones verbales los trabajadores del Fron de la sede de F25 y 15. El Manual de PQR, lo esta revisando l grupo de SIG de la empresa, con el correo de 25/05/2021, dieron respuesta el 25/08/2021, fue aprobado y actualizado en la Intranet.	66%	Se dio cumplimiento al segundo cuatrimestre de 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.	Según registros, fue citado el Comité de Caracterizacion de Usuario, con la Circular 430- 035 del 10/06/2021 para el 16 d ejunio en las instalaciones de F25. Acta No. 4 de 16/06/2021, en esta reunion se verifico avance en la construccion de la caracterizacion concluyendo que se debe contratar una persona con el conocimiento y experiencia, por lo que se solicito al Gerente General con el oficio 430-06871 de 25/06/2021.	40%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 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.	Con el oficio 04954 de 07/05/2021 fue presentado informe relacionado con la aplicación de la encuesta- segundo trimestre de 05/03 al 04/05/2021. Con el oficio 430-08527 de 10/08/2021, presentaron el informe de la encuenta del tercer trimestre 5 de mayo al 04 de agosto de 2021.	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021

Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	En la pagina web de la empresa en el Menu Institucional, Link Información Institucional -Organigrama/ Nuestros procesos se encuentra publicado el organigrama de la empresa y el mapa de procesos de la empresa link http://www.ibal.gov.co/organigrama	100%	Se cumple conforme a la fecha programada
	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	El Grupo de sistemas a traves de la resolucion N. 1113 del 28 de noviembre de 2018, adopto el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL como instrumento y mecanismo para la gestión de la infromación publica, igualmente se adopto el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en la pagina wwb, automaticamente disponibles la ciudadania puede consultar y descargar la informacion https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Matriz%20Esquema%20de%20publicaci%C3%B3n_1.pdf https://www.ibal.gov.co/node/980	100%	Se cumple conforme a la fecha programada
	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	En la pagina web de la empresa esta el Menu Contratación http://contratacion.ibal.gov.co/index.php/contratacion	66%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2021
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	**Grupo Tecnologico y de Sistemas**: La pagina web del ibal www.ibal.gov.co cuenta con el Menu Transparencia , donde esta agrupada todas la información requerida en la Ley 1712 de 2014 , El Grupo de sistemas mediante resolucion N. 1113 del 28 de noviembre de 2018, adopto el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL como instrumento y mecanismo para la gestión de la infromación publica, igualmente se adopto el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la pagina web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automaticamente disponibles para la consulta y descarga de la ciudadania. https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Matriz%20Esquema%20de%20publicaci%C3%B3n_1.pdf https://www.ibal.gov.co/node/980 Fue diligenciado el formulario de autodiagnostico del indice de transparecia y acceso a la informacion ITA.	100%	Se encuentra ejecutada la actividad al segundo cuatrimetre de 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.	Aplican la Resolucion No.,015 de enero de 2011, la cual establece el costo por concepto de expedicion de certificaciones y /o constancias por parte del IBAL-	100%	Fue ejecutada la actividad, conforme a la fecha programada
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.	La política de Gestión Documental del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL está conformada por el Programa de Gestión Documental PGD, los procedimientos de Gestión documental, las Tablas de Retención Documental y los demás lineamientos relacionados en circulares y guías establecidos por la entidad en torno a la Gestión Documental.	66%	Cumplen al segundo cuatrimestre de 2021
	3.2 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	La Empresa cuenta con el Programa de Gestión Documental - PGD y el Plan Institiciona de Archivo -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.	En los canales se utilizan, las imágenes en movimiento, la música, las fotografías, los audios y un lenguaje sencillo para que se pueda tener comprensión de nuestros mensajes.	100%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Para garantizar el protocolo de accesibilidad a la pagina web se tendrà en cuenta: Imágenes y animaciones: se utilizará el atributo alt para describir la función de cada elemento Mapas de imagen: Se usará el elemento map y texto para las zonas activas. Multimedia: Proporcionará subtítulos y transcripción del sonido, y descripción del vídeo. Enlaces de hipertexto: se usará texto que tenga sentido leído fuera de contexto. Organización de las páginas: Use encabezados, listas y estructura consistente. Use CSS para la maquetación donde sea posible. Figuras y diagramas: Se usará el atributo longdesc, para describir los encabezados Marcos: Usará el elemento noframes y títulos con sentido. Tablas: Facilite la lectura línea a línea. La página web de la empresa www.ibal.gov.co incluye todas las exigencias impuestas por el Ministerio de las TIC en la estrategia de Gobierno en Línea, así como cada uno de los componentes descritos en el Manual Estrategia Gobierno en Línea en su última versión, y lo estipulado en la 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" y Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de información, Anexo 2 Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Seguimiento al acceso a informacion publica, generando un informe de solicitudes de acceso a informacion.	Se evidenciaron los registros relacionados con la generacion del informe en la que describe las solicitudes, enviandolo a los lideres responsables, como control de seguimiento el 28 de junio de 2021 .	100%	Se cumple con la fecha de ejecucion - primer semestre de 2021

Componente VI: Iniciativas Adicionales				
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.	**Gestion Humana** :Se socializa los valores del Codigo de Integridad, en los boletines informativos semanales que publica la empresa, en el whatsApp y spark. **Comunicaciones y Relaciones Publicas** : Se divulgan el sentido de los valores de nuestro código, a través de frases los primeros días de la semana con el envío del Boletín interno de Información del Ibal que Vibra y se tiene una página dedicada al código.	50%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2021
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Se evidenciaron los registros de la a jornada de reinducion Ley 734 de 2002, Ley 1952 de 2019, reformada por la Ley 2094 de junio 29 de 2021 Codigo General Disciplinario , 31/08/2021 Registro de Evaluacion de lla capacitacion , listado de asistencia, pantallazo informacion.	100%	Se cumple al segundo cuatrimestre de 2021
	1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Segun la Circular 430-018, solcializaron al cliente interno la Urna de Transparencia (lideres Trasparencia lideres, Direccion comercial y servicio al cliente, atención al cliente y P.Q.R. - Gestion Humana, comunicaciones y relaciones publicas. y Lider gestión tecnológica). Con el Oficio 430-01995 de 23/02/202, solicitarion gestión tecnológica la implementación registro del GC-RAC-039 pagina web. La oficina de Gestión Tecnologica y de Sistemas remite mediante oficio y en sobre sellado al Profsional especializado 03 Atención al usuario y PQR , las presuntas denuncias que fueron radicadas en medio virtual, el segundo dia hábil de cada mes, Link https://www.ibal.gov.co/denuncie-aqui. Circular 430- 023 del 04 de Marzo de 2021 –Implementación Urna de Transparenci a Lideres Jefe de Oficina de Control Disciplinario y Jefe de Oficina Control Interno.	100%	Se da cumplimiento con la actividad dentro de la fecha programada
	1,4 Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA	Mediante Circular 430-031 de 05/05/2021, citaron a la apertura del Buzon de sugerencias y Urna de transparencia para el dia 07/05/2021, Instalaciones de F25, fue reprogramada para el 14/05/2021 y de nuevo para el 21/05/2021, a raiz de la COVID-19, Certificado del profesons de Sistemas de los actos posibles de corrupcion periodo del 03/04/2021 al 03/05/2021. Acta No. 0002 de 21/05/2021 se dio apetura al buzon de sugerencia. Acta No. 0002 de 08/06/2021 se dio apetura al buzon de sugerencias e la sede 15 encontrando 2, 1 queja y 1sugerencia. Acta No. 0003 de 21/05/2021 se dio apetura a la urna de trasparencia encontrando 0 actos de corrupción. Acta No. 0002 del 21/05/2021 se dio apetura a la urna de trasparencia de la sede 15 encontrando 0 actos de corrupción. De acuerdo con las queja encontradas se envio oficio 430-07030 lider de gestión perdidas 0 quejas – oficio 430-07031, entre otas	66%	Se da cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2021
Seguimiento de la Estrategica	OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno			