



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014

FECHA VIGENCIA:
2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 1 de 21

RESOLUCION No.
(073)

30 ENE 2019

“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 2019”

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

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2019, 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:

46

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 21


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARLOS FERNANDO GUTIERREZ G.
GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
 Ibagué Tolima, 2019

LIDERES DE PROCESOS

Ing. JOAQUIN ALBERTO ALVAREZ DELGADILLO
 Director de Planeación
Ing. MARIO ALBERTO CASAS G
 Director Operativo
Dra. CIELO CONSTANZA MOICA SUSUNAGA
 Directora Administrativa y Financiera
Dra. LILIANA GONZALEZ MORA
 Directora Comercial y Atención al Cliente
Ing. ALFONSO AUGUSTO DEL CAMPO N.
 Líder Gestión de Alcantarillado
Ing. JUAN CARLOS NUÑEZ
 Líder Producción Agua Potable
Dr. ZAIRA TATIANA ORJUELA
 Líder Comunicaciones y Relaciones Públicas
Dra. DIANA ALEXANDRA GUZMAN M.
 Líder Gestión Humana SG-SST
Ing. ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO
 Líder Gestión Ambiental
Dr. JOSE RICARDO CARRASCO B.
 Líder Gestión Financiera
Dr. JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO
 Líder Gestión Documental
Ing. CARLOS DARIO MARULANDA OCAMPO
 Líder Gestión Tecnológica
Dra. MARIA VICTORIA BOBADILLA
 Líder Gestión Jurídica y Contractual
Dr. WILLINTON JARAMILLO
 Líder Gestión Ambiente Físico
Dra. LUZ DARY DELGADO R.
 Líder Control Disciplinario
Dra. JOHANA XIMENA ARANDA R.
 Líder Sistema Integrado de Gestión y
 Aseguramiento y Calidad de Agua
Dr. OSCAR EDUARDO CASTRO M.
 Líder Evaluación Independiente

46

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 21

PRESENTACION


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.

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 diseñó aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011.

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia 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" 2019. Con las cuales se busca generar los controles y de esta manera promover la transparencia y prevenir la corrupción así cumplimiento a la Ley 1474/2011.

46

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 21


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

PRIMER COMPONENTE


GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.

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 2019
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 2019
	2.2 Llevar a cabo mesa de trabajo con cada líder de proceso, en el cual se revisará los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	Formato que se debe implementar teniendo en cuenta la nueva versión (Octubre/2018)	Líderes de los diferentes procesos	Enero de 2019
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de	Dirección de Planeación	Enero 31 de 2019

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 5 de 21

	2.4 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.	Corrupción Institucional Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Jefe Asesor Oficina de Control Interno	Abril 30, Agosto 31 y 31 de Diciembre de 2019
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 y realicen las sugerencias del 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	Dirección de Planeación Líder Grupo Tecnológico y de sistemas.	Enero de 2019 Enero de 2019
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 2019
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 2019

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 21

SEGUNDO COMPONENTE

RACIONALIZACION DE TRÁMITES

GESTION ANTITRAMITES

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 funcionamiento de los mismos

La política de racionalización de trámites busca reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos, automatizar los trámites existentes y permitir al ciudadano realizar trámites por medio de la página Web de la Empresa.

FASES DE LA POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Identificar los trámites: La Empresa revisara el inventario de trámites propuesto por el DAFP, y cargara 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).

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


Factores Externos:

- Se llevará a cabo un programa llamado "IBAL SOCIAL", con la ciudadanía en el cual los usuarios podrán expresar sus opiniones, sugerencias relacionadas con la calidad y oportunidad en el servicio de los trámites.
- Realizar seguimiento a las acciones que la empresa establezca frente a las opiniones y sugerencias de los usuarios recolectadas en el programa "IBAL SOCIAL" relacionadas a los trámites.
- Realizar seguimiento al procedimiento que se lleva a cabo frente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncia de la ciudadanía, para evaluar los inconvenientes que se presentan con estos.

Factores Internos:

- El IBAL evaluara la pertinencia del trámite, para lo cual se requiere evaluar si el trámite tiene sentido o no y si genera valor agregado a los usuarios.
- Programar y realizar auditorías internas, las cuales le permiten a la empresa mejorar sus procesos.
- El IBAL evaluara la dificultad que tiene el usuario en la realización de los trámites como consecuencia de la cantidad de pasos, documentos o requisitos exigidos.



	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 21

- Revisar y evaluar los costos que puede tener la realización de un trámite.
- El IBAL revisará el tiempo en el que se está dando respuesta a un trámite, desde el momento en que se radica hasta cuando se notifica de la respuesta al usuario.

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 dentro de las cuales están:


- **Eliminación de trámites/Otros Procedimientos Administrativos:** suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa por los siguientes conceptos:
- **Eliminación de la norma:** Cuando por disposición legal se elimina el trámite.
- **Traslado por competencia a otra Entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- **Fusión de Trámites:** cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros del SUIT.
- **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación** de la vigencia del producto/servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Para el IBAL se identificarán y gestionarán los siguientes:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos en la realización de los trámites.
- Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.
- Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.


46

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 21

Tecnológica: El IBAL debe generar acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas que se pueden realizar se destacan:

- Formularios diligenciados en línea
 - Envío de documentos Electrónicos
 - Mecanismos de seguimiento al estado del trámite
 - Trámite total en línea
- 4

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 9 de 21

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

**EMPRESA IBAGUERENA 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. Retroalimentar 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.	Actividad de retroalimentación de los Criterios para la generación de la información. (Estrategia de Rendición de Cuentas)	Líder de responsabilidad social Líder de Comunicaciones y relaciones públicas	Primer semestre de 2019
	1.2. Realizar programas especiales "IBAL SOCIAL", que den cuenta del avance de un proyecto de impacto para las comunidades.	Programa IBAL SOCIAL	Líder de responsabilidad social	Durante la Vigencia 2019
	1.3. Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas	Publicación en la redes sociales de la Empresa	Líder de Comunicaciones y relaciones públicas	Durante la Vigencia 2019
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Teniendo en cuenta el programa "IBAL SOCIAL", se brindará a la comunidad la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias,	Lista de Asistencia a el programa "IBAL SOCIAL"	Líder de Responsabilidad Social. Líderes de	Durante la Vigencia 2019

4



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014

FECHA VIGENCIA:


2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 10 de 21

		a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.	Registros Fotográficos	Procesos	
	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 SOCIAL" 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 Comunicación es y relaciones públicas	Durante la Vigencia 2019
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.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Líder de Responsabilidad Social	Durante Vigencia 2019
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 auditoría 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 Auditoría	Jefe Asesor de Control Interno	Junio y diciembre de 2019

4


	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 11 de 21

CUARTO COMPONENTE


MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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 /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Estructura administrativa y Direccionamiento o 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.	Actas de Comités de Gerencia	Líderes de los procesos	Durante la Vigencia de 2019
	1.2.	Fortalecer las áreas que lideran la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa.	Plan de Acción de la Dirección Comercial	Dirección Comercial Líder Gestión Atención al Cliente y PQR. Líder Gestión Cartera Líder Facturación y Recaudo	Trimestral durante el año 2019
	1.3.	Incorporar recursos en el presupuesto para el	Presupuesto con rubro para	Gerencia General	Primer Semestre


6

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GJ-R-014
			FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
			VERSIÓN: 01
			Página 12 de 21

		desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. Plan anual de adquisiciones.	Dirección Comercial Gestión Financiera.	2019
	1.4.	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 Dirección Comercial	Durante la Vigencia 2019
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Procesos y procedimientos documentados.	Documentación actualizada	Dirección Comercial y Atención al Cliente	Durante la Vigencia 2019
	2.2.	Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Información publicada: Contrato de condiciones uniformes, trámites y servicios, estado de la factura.	Dirección Comercial y Atención al Cliente Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2019
	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 el proceso para solicitar una petición y conocer el estado del mismo.	Líder Atención al cliente y PQR Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2019
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Manual de PQR	Líder Atención al cliente y PQR Líder Gestión Tecnológica.	Junio de 2019

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

		canales de atención.			
	2.5.	Continuar con los indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Informe del indicador	Líder Atención al cliente y PQR Líder Facturación y Recaudo	Trimestralmente en la vigencia 2019
	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.	Líder Atención al cliente y PQR	Durante la vigencia de 2019
	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 2019
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	Vigencia 2019
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.		Con el apoyo de los Líderes de los Procesos	
	3.3.	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Manual de Políticas de Selección- Ingreso y promoción.	Líder Grupo Gestión Humana	

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 14 de 21

	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.	Programa de Capacitaciones 2019	Directora Administrativa y financiera Líder Grupo Gestión Humano	Vigencia 2019
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	Líder Atención al cliente y PQR	Vigencia 2019
	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	Trimestralmente durante la vigencia 2019
	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados	Director Comercial Y Atención al Cliente Con el apoyo del Coordinador del SIG	Vigencia 2019
	4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente	Socialización a los Funcionarios. Listados de	Líder Grupo Gestión Humana. Director	Primer Semestre de 2019

6



RESOLUCIONES
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014


FECHA VIGENCIA:
2016-10-12

VERSIÓN: 01


Página 15 de 21

		a los derechos de los ciudadanos.	Asistencia	Comercial Y Atención al cliente	
	4.5.	Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de protección de datos	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Marzo de 2019
	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	Líder Atención al Cliente y PQR. Director Comercial Y Atención al cliente	Vigencia 2019
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.	Clasificación de los usuarios	Líder Gestión de Facturación y Recaudo.	Vigencia 2019
	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.	Director Comercial Y Atención al cliente Líder Atención al Cliente y PQR. Coordinadora del SIG	Junio y diciembre de 2019


cb

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 18 de 21

		pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.		Públicas.	
	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 2019
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 y de sistemas	Primer semestre de 2019

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

		información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.			
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 2019
		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 2019
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	Mecanismos y Evidencias de divulgación.	Profesional Responsabilidad Social. Líder de Comunicaciones y Relaciones	Junio de 2019


	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 16 de 21

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

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	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2019
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Página web actualizada	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2019
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas. Gestión Jurídica y Contractual	Vigencia 2019
	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	Publicación página Web con lineamientos de Gobierno Digital	Dirección de Planeación-Proyectos Especiales. Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer semestre de 2019
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	Resolución para cobro de certificaciones	Líderes de procesos	Marzo de 2019

6

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 19 de 21

COMPONENTE VI.

INICIATIVAS ADICIONALES

El IBAL debe contemplar 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.

Es importante realizar la revisión y posible actualización del código de ética frente a la identificación de lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, el código de ética debe ser socializado a todos los funcionarios e implementarlo en la vigencia 2019

El Jefe de Control Interno deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito, a la Gerencia con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.


ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

➤ JORNADAS A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA PREVENSIÓN DE LA CORRUPCIÓN

En la implementación de la Política de Administración del Riesgo, La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en la vigencia 2019 diseñará y ejecutará actividades encaminadas a incentivar la reflexión a los funcionarios sobre el sentido de pertenencia, responsabilidad con los usuarios, promoviendo los principios y valores, la cultura de legalidad, del autocontrol y ética del servicio.

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

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	Código de Integridad Socializado	Líder Grupo Gestión Humana. Dirección Administrativa	Primero y Segundo Semestre 2019

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 20 de 21

		funcionarios dicho código.		y Financiera Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
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	Primero y segundo semestre del año 2019
1.3.		Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA:	Urna de Transparencia Registros para denunciar actos de corrupción	Líder Dirección Comercial y Servicio al Cliente. Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Control Disciplinario. Líder Asesor Control Interno.	Vigencia 2019


ARTICULO 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.

ARTICULO 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.

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

ARTICULO 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 y se

u


	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 21 de 21

publicarán en la página Web de la Entidad.

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

Dada en Ibagué, enero 30 de 2019.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE


CARLOS FERNANDO GUTIERREZ GAMBOA
GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Vo. Bo. Ing. Joaquín  Álvarez Delgadillo
Jefe Dirección de Planeación

Vo. Bo. Dra. María Victoria Bobadilla
Secretaria General