

IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado · Nit. 800.089.809-6

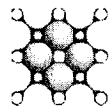
Seguimiento Compromisos Componentes I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción y IV Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

De acuerdo con la Resolución N°. 214 de Marzo 31 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016", determina unos compromisos-actividades, a ejecutar por los líderes en los componentes, I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y IV Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; a los que la Oficina Asesora de Control Interno les realizó seguimiento el cual consistió en verificar el cumplimiento de la meta o producto.

En cuanto a la meta o el producto que especifican en el Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, los responsables dieron cumplimiento como se puede evidenciar en el anterior seguimiento con corte al mes de Junio de 2016; razón por la cual en este trimestre (Julio, Agosto y Septiembre de 2016), se detallan los avances o actividades pendientes en cuanto a el componente IV Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, como sigue a continuación:

Sub componente Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento
	1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Política de operación	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Grupo Servicio al Cliente. Gerencia.	Primer trimestre de 2016	Servicio al Cliente: Mediante oficio 550-0805 de Septiembre 14 de 2016, solicitaron a la Oficina Asesora de Planeación, excluirlo de esta Meta Producto. Planeación: Según el Acta de Octubre 24 de 2016, la Meta o Producto- Política



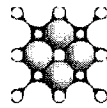


IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

					de operación fue ajustada; cambia el nombre, "Comités de Gerencia" como responsable la Gerencia. Y la fecha programada: Vigencia de 2016
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar un Auto diagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de auto diagnóstico	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Semestre de 2016	Se evidencio el informe del auto diagnostico del espacios físicos atención al usuario en medio magnético.
	2.3 Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al cliente.	Mayo de 2016	A través del oficio 550-1104 de Octubre 21 de 2016, solicitaron a la Oficina de Planeación replantear el nombre esta Meta Producto - Protocolo por la de Manual de Peticiones Quejas y Reclamos. Planeación: Según el Acta de Octubre 24 de 2016, la Meta o Producto- Protocolo fue ajustada; cambia el nombre, "Manual PQR" como responsables Jefe Oficina Asesora de Planeación



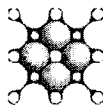
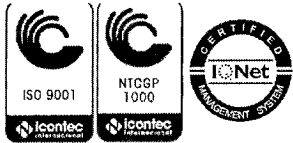


IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

					Jefe Grupo Atención al cliente y la fecha programada: Octubre de 2016
2.5 Establecer 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	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Control Interno Jefe Grupo Atención al cliente.	Trimestralmente en la vigencia 2016	Planeación: Según el Acta de Octubre 24 de 2016, los Responsables Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Control Interno de ejecutar la meta o producto – Informe del indicador, fue modificado quedando como responsable el Jefe Grupo Atención al cliente. Se evidencio que la Oficina Atención al Cliente, cuenta los indicadores denominados Usuarios Atendidos y Tiempo de Atención para el Punto Pas. Punto Atención al Usuario. Elaborados los anteriores indicadores para los meses de Agosto y Septiembre de 2016	



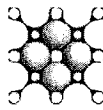


IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

<p>2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</p>	<p>Protocolos implementados</p>	<p>Jefe Grupo Atención al cliente.</p>	<p>Primer semestre de 2016</p>	<p>Se evidencio, el Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario, en los diferentes canales de Comunicación del IBAL S.A. E.S.P. Oficial. El anterior fue aprobado por el Comité Integrado de Gestión, mediante acta nro. 012 el 12 de Octubre de 2016.</p>
<p>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.</p>	<p>Informe de seguimiento a las acciones.</p>	<p>Jefe de Control Interno.</p>	<p>trimestralmente en la vigencia 2016</p>	<p>Con el presente informe de seguimiento se da cumplimiento con la meta.</p>
<p>3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</p>	<p>Protocolo</p>	<p>Jefe Administrativo y Talento Humano</p>		<p>Se evidencio el Manual de y Procedimiento de Selección, Ingreso, Promoción, Reubicación, Regulación de las Situaciones Administrativas y / o Laborales, Legales o Extralegales de los trabajadores del IBAL. El anterior fue adoptado con la Resolución N°. 673 el 29 de Septiembre de 2016.</p>



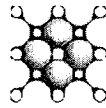


IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

	3.4 Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe de evaluación de desempeño		Vigencia 2016	Mediante el oficio 610-1041 de Octubre 25 de 2016, solicita a la Oficina Asesora de Planeación la modificación a la actividad con ítem 3.4.
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno.	Trimestralmente durante la vigencia 2016	Según el Acta de Octubre 24 de 2016, ajustaron o cambiaron los responsables Jefe Grupo Atención al cliente - Jefe de Control Interno. Quedo solo el Jefe Grupo Atención al Cliente.
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno	Vigencia 2016	Según el Acta de Octubre 24 de 2016, ajustaron o cambiaron los responsables Jefe Grupo Atención al cliente - Jefe de Control Interno. Quedo solo el Jefe Grupo Atención al Cliente.
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el	Base de datos	Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Cuatrimestre de 2016	Se evidencia la comunicación del IBAL, con los ciudadanos a través de emisora Radial Paz Stereo en el espacio de 10 a 11 los días miércoles. Así mismo en el





IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado - Nit. 800.089.809-6

	IBAL.				respaldo de las facturas del servicio de acueducto y alcantarillado se le informa a los usuarios sobre los puntos de pago, horarios de atención, liquidación de la factura entre otros.
	5.2 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe sobre la percepción del usuario	Jefe Grupo Atención al Cliente. Delegado de la Alta Dirección SGC	Junio y diciembre de 2016	Atención al Cliente: Determino e implemento y aplico la encuesta de Satisfacción del Usuario en Punto Atención y Servicio Delegado de la Ata Dirección SGC: Aplica Encuesta Delegada Alta Dirección: Se encuentra en proceso de aplicación y tabulación la Encuesta de Satisfacción del Cliente Codigo:MC-R-004, fecha vigencia:2016-10-05

Fuente: Resolución 214 de 31 de Marzo de 2016

