
	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 20

ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



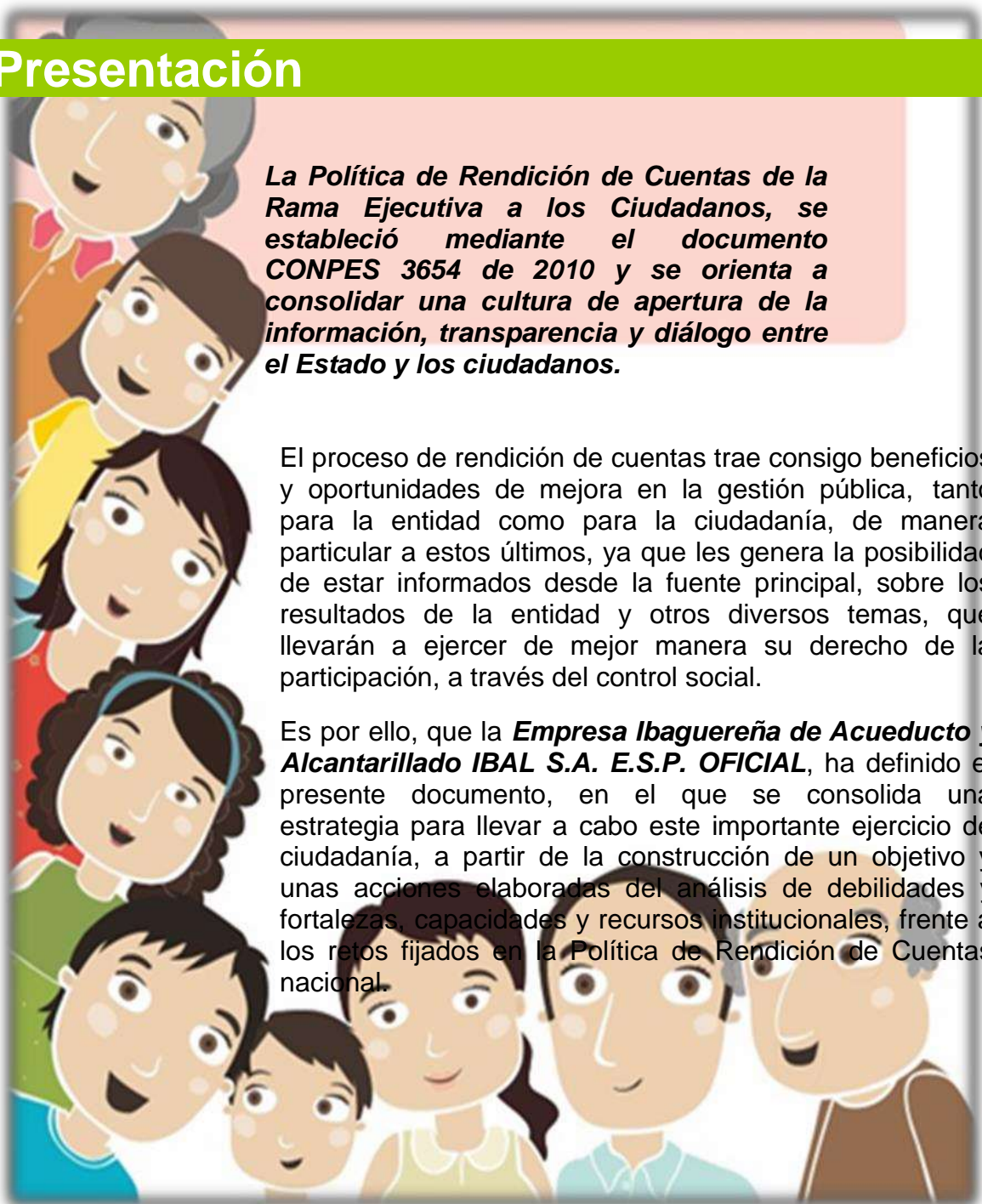
	ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA		CÓDIGO: PE-I-GE-002
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
			VERSIÓN: 05
			Página 2 de 20


Presentación

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, se estableció mediante el documento CONPES 3654 de 2010 y se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública, tanto para la entidad como para la ciudadanía, de manera particular a estos últimos, ya que les genera la posibilidad de estar informados desde la fuente principal, sobre los resultados de la entidad y otros diversos temas, que llevarán a ejercer de mejor manera su derecho de la participación, a través del control social.

Es por ello, que la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, ha definido el presente documento, en el que se consolida una estrategia para llevar a cabo este importante ejercicio de ciudadanía, a partir de la construcción de un objetivo y unas acciones elaboradas del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en la Política de Rendición de Cuentas nacional.




	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 20

Marco Normativo

A continuación, se enuncian algunas de las disposiciones jurídicas y constitucionales nacionales sobre la Rendición de Cuentas a los ciudadanos, que se relacionan tanto con derechos de los ciudadanos como con obligaciones de los servidores públicos y las entidades públicas.

- Constitución Política de Colombia de 1991. Establece los principios de Democracia Participativa, Soberanía Popular, y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1, 2, 3 y 40.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
- Ley 850 de 2003. Ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
- Ley 962 de 2005 (anti trámites): establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.” (art. 8).
- Conpes 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 2482 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 20

Recordemos...


¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

La rendición de cuentas es un proceso de comunicación y diálogo permanente de las organizaciones estatales y de los servidores públicos con los ciudadanos, en el que los gobernantes o gerentes públicos, tienen la responsabilidad de informar, explicar y sustentar la gestión realizada, la forma en que se administran los recursos y sus resultados, ante la ciudadanía y sus organizaciones, quienes tienen el derecho de exigir dicha información, así como la responsabilidad de retroalimentar a la Entidad, con evaluaciones y propuestas de mejora; o con incentivos para corregir, premiar o sancionar los resultados.




En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios.

Es preciso reiterar que rendición de cuentas es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado. El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.


	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 20

Participación Ciudadana -Presentación



La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL con el ánimo de promover los ejercicios de participación ciudadana a través de la creación de diversos escenarios que garanticen el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1751 de 2015, que obliga a todas las entidades a generar escenarios que permitan la interacción e integración de la ciudadanía en el ciclo de gestión pública, el cual incluye las siguientes etapas: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación, seguimiento y evaluación, se ha propuesto diseñar su “Estrategia de Participación Ciudadana”, la cual, es una herramienta que busca favorecer y dinamizar la relación de doble vía que debe existir entre la Empresa, la ciudadanía y los demás grupos de interés.

Lo anterior, con el propósito de buscar el mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa en el marco del requerimiento de la actualización del Modelo Integrado de Planeación y gestión para las entidades públicas y la documentación de los lineamientos a implementar por la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 20

Marco Normativo-Participación Ciudadana

Con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día.

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública indica que Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana. El Gobierno Nacional ha buscado asegurar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos los cuales se enuncian a continuación:

Constitución Política de 1991 establece en sus artículos Artículo 1, 2, 13 Artículo 20, 23 Artículo 40, 45 Artículo 74, 79, 88, 95 Título IV (Artículos 103 – 106) Artículo 270 Artículo 377

Ley 5 de 1992: Por la cual se expide Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.


Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 472 de 1998: Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 20

Ley 790 de 2002: Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de Renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa gobierno en línea.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 152 de 1994, por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.


Ley 190 de 1995 • Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado. El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública.

Ley 734 de 2002, mediante la cual se expide el Código Único Disciplinario.

Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
CONPES 3654 de 2010, sobre la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Ley 1474 de 2011 • Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Decreto 0019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Marco Normativo El marco jurídico está dado por la Constitución Política de Colombia que en su artículo 270, establece que “la Ley organizará las formas y sistemas de participación

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 20

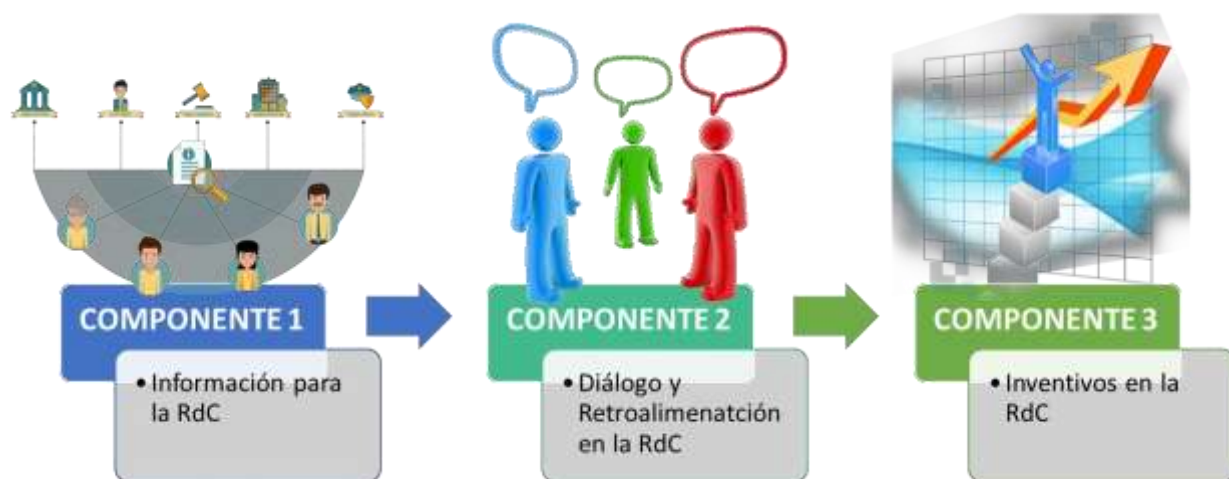
ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos y sobre sus resultados”.

¿QUÉ ES LA PARTICIPACION CIUDADANA?

Es un proceso social el cual resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas; en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y relaciones de poder. Es un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política

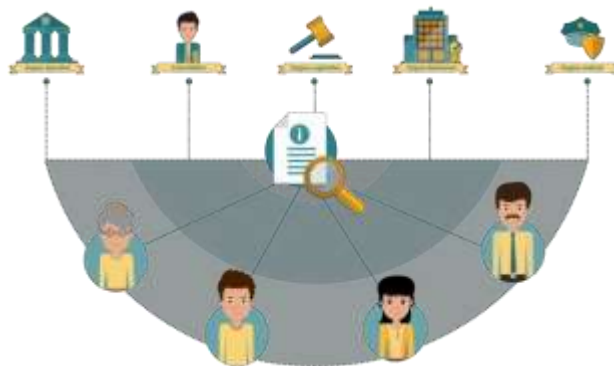
COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA


Los componentes de la Rendición de Cuentas son: información, el diálogo y los Incentivos



- **Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.**

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional y municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.




	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 20

➤ **Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.**

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, después de entregar información, presenta explicaciones y justificaciones o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.



Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 20

Objetivo de la Estrategia de RdC


Fortalecer la relación entre la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** y los grupos de interés, a través de la implementación y desarrollo de los espacios de diálogo e información que permitan una mayor interacción con ellos.



De esta manera, para la **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL**, la Rendición de Cuentas no se limita únicamente al espacio de la audiencia pública, sino que se desarrollarán una serie de mecanismos tendientes a acercar a los ciudadanos a la información disponible para divulgar el accionar, los logros y metas que dan cuenta de la gestión realizada al interior de la Entidad.



A continuación, se describe las actividades programadas en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas y los tres componentes a desarrollar:

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 20

Componente 1 – Información para la RdC



Este componente desarrolla los atributos de la información relevante para los fines de la rendición de cuentas.


La información a la ciudadanía debe presentarse bajo los siguientes criterios:

- ✓ Comprensible
- ✓ De interés ciudadano
- ✓ Actualizada
- ✓ Oportuna
- ✓ Disponible y
- ✓ completa.


La necesidad de hacer comprensible la información requiere la aplicación de la estrategia de Gobierno en Línea.

Acciones del Componente Información:


Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad
Presentar y publicar haciendo uso de los medios de comunicación internos tales como (spark, la página web, redes, etc) y los medios externos, la estrategia general de Rendición de Cuentas	Documento Publicado	Profesional Especializado Grado 02 Comunicaciones y Relaciones Publicas	Anual
Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Página web	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Permanente
Publicar constantemente comunicados de prensa con	Página web Documento	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 20

Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad
Información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa.	Publicado Redes Sociales Radio Prensa		
Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.	Página web Documento Publicado Redes Sociales	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades
Mantener contacto con la opinión pública a través de espacios en medios de comunicación masiva como internet, radio y prensa y divulgar los mecanismos de participación ciudadana	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades
Publicar en las carteleras, intranet, y demás medios internos de la Entidad, información institucional.	Carteleras, intranet,	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Según las necesidades
Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los medios existentes	Chats Correos electrónicos Atención telefónica Atención Personalizada siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social Dialogo con la comunidad	Grupo de Gestión Tecnológica Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social	Según las necesidades

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 20

Mantener y mejorar el canal de atención de Peticiones Quejas y Reclamos, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y física para garantizar la trazabilidad, la oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, teniendo en cuenta los términos de ley.	Punto de Atención de Servicios – PAS siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social y a través de Página web	Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera. Dirección Comercial Gestión Tecnológica	Según las necesidades
Elaborar boletines de Prensa informando acerca de las actividades de dialogo permanente con la comunidad, específicamente de las acciones realizadas en reuniones programadas con líderes comunales y Ptes de Jac.	Página WEB y redes sociales Encuentros aleatorios con la comunidad y/o partes interesadas siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social	Oficina de Comunicaciones y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas.	Semanales
Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para Socializar acciones concretas para el uso eficiente del agua y el cuidado de las estructuras del sistema de alcantarillado	Página WEB, y en los momentos que se requiera se utilizar impresos publicitarios que apoyen las campañas de socialización de acciones concretas y redes sociales	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas y Profesional Especializado 02 Comunicaciones.	Cuando se requiera
Conformar y capacitar equipos de trabajo de los diferentes procesos de la entidad con el fin de articular las acciones que van encaminadas a la rendición de cuentas	Socialización con cliente interno siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social	Profesional Especializado 03 Gestión Humana	Anual

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 14 de 20


Componente 2 – Diálogo para la RdC



Este componente busca cualificar y cuantificar el diálogo y la retroalimentación entre el Estado y los ciudadanos.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, ha definido la utilización de las siguientes acciones de diálogo:





	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 20

1. Veracidad
2. Confiabilidad
3. Transparencia
4. Oportunidad
5. Pertinencia

Acciones del Componente de Diálogo:

Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad
Mesa de trabajo temáticas – Encuentros con la comunidad – Observatorios ciudadanos – Entrevista con los actores de manera virtual, así como reuniones programadas con líderes siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social	Mesas de trabajo temáticas, a partir del desarrollo de recepción de solicitudes por parte de la comunidad	Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Cuando sea necesario
Reunión Participativa con partes interesadas	Reuniones	Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Cuando sea Necesario
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Participativa con las partes interesadas	Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Anual

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA			CÓDIGO: PE-I-GE-002
				FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
				VERSIÓN: 05
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Página 16 de 20
Espacios de diálogo virtuales con la comunidad, atención de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios mediante la creación de grupos de whatsapp que permitan estar en contacto permanente con el IBAL a través de la Oficina de Responsabilidad Social	Atención al público en los diferentes canales virtuales que ofrece la entidad	Director de Planeación, Dirección Comercial y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social	Semanalmente	
Generar espacios para la RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL, dando cumplimiento al documento CONPES 3654 DE 2010 y el MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDADANIA elaborado por LA SECRETARIA DE TRANSPARENCIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DPN) Y EL DEPARTAMENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP).	Fortalecimiento al acceso a la información mediante el diálogo permanente con los usuarios.	Director de Planeación, Dirección Comercial y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social	Semanalmente	
Generar espacios para la RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL, dando cumplimiento al documento CONPES 3654 DE 2010 y el MANUAL DE RENDICIÓN DE CUANTAS DE LA CIUDADANIA elaborado por LA SECRETARIA DE TRANSPARENCIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DPN) Y EL DEPARTAMENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP).	Conocer las necesidades de las comunidades con mayor grado de vulnerabilidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el marco del desarrollo del programa	Director de Planeación y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social	Semanalmente	
Coordinar de manera conjunta con las áreas operativas, administrativas y comerciales, para el desarrollo, orientación,	Identificar puntos críticos (Diferentes barrios de la ciudad) en la	Director de Planeación, Dirección Comercial y Profesional	Semanalmente	

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 17 de 20

crítica y transformación constructiva	prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante el desarrollo de los encuentros virtuales y/o presenciales con los líderes comunales	Especializado 02 Responsabilidad Social	
---------------------------------------	---	---	--

Componente 3 – Incentivos para la RdC




En este componente **La Empresa Ibaguereña E.S.P. OFICIAL** buscará incentivar a los grupos de interés para participar en la rendición de cuentas.

Se han establecidos varios mecanismos coordinados y complementarios entre sí, tales como:

En este componente **La Empresa Ibaguereña E.S.P. OFICIAL** buscará incentivar a los grupos de interés para participar en la rendición de cuentas.
Se han establecidos varios mecanismos coordinados y complementarios entre sí, tales como:


Acciones del Componente de Incentivos:

Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad
Inclusión de la temática de mecanismos de participación ciudadana y RdC en los procesos de inducción y re-inducción o en la Reuniones Generales con el Personal.	Jornadas de Inducción y Re-inducción	Dirección Administrativa – director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y Profesional Esp. 02	Anual


	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: PE-I-GE-002
			FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
			VERSIÓN: 05
			Página 18 de 20

		Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas	
Encuestas de Clima y Cultura Organizacional y difusión de resultados: Con ellas se determina la percepción de las personas respecto al Clima y la Cultura Organizacional y la percepción de la RdC. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.	Encuestas de Clima y Cultura Organizacional	Dirección Administrativa – director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social	Anual
	Difusión de los resultados Esta acción depende de la ejecución por parte de cada una de las áreas operativas		Mensual
Trasladar las peticiones de la comunidad a las áreas correspondientes realizando el seguimiento respectivo hasta su cumplimiento.	Reparto por competencia	Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social	Mensual

Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad
Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de clima y cultura aplicadas a los trabajadores.	Acciones de mejora	Dirección Administrativa – director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y	Anual

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA		CÓDIGO: PE-I-GE-002
			FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 05
			Página 19 de 20

Fomento de la Participación y colaboración abierta – Programa Mediante esta acción se convocará a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías y los espacios definidos (plataformas virtuales) (reuniones presenciales garantizando distanciamiento).	Jornadas de trabajo utilizando plataforma virtual	Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social	II Semestre del año
Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las audiencias públicas, mesas de trabajo desarrolladas en el programa de Responsabilidad Social	Seguimientos	Profesional Especializado 02 de Responsabilidad Social.	Según la necesidad
Establecer mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en la rendición de cuentas y retroalimentar el proceso	Informes de entes de control, jornadas de trabajo	Control interno	Según la necesidad.

	ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-I-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2021-11-22
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 20

Compromiso con la RdC



La **Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo Municipal y en su Plan Estratégico y de la forma como se está ejecutando la gestión de la Entidad, para ello, utilizará diferentes medios de comunicación para presentarle a los ciudadanos y a los grupos de interés los resultados de su gestión.

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2016-11-30	00	<ul style="list-style-type: none"> Creación del documento
2018-06-26	01	<ul style="list-style-type: none"> Actualización teniendo en cuenta la implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG
2018-08-14	02	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza teniendo en cuenta la creación del subproceso Gestión estratégica y los ajustes de la Codificación.
2019-02-19	03	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan las actividades de la vigencia 2019
2020-09-21	04	<ul style="list-style-type: none"> Se Actualiza por actividades de MIPG
2021-11-22	05	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza teniendo en cuenta Auditorias internas realizadas a la oficina