

 <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 1 de 22
---	--	--

RESOLUCIÓN No. 0000016 -

(29 ENE 2025)

"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 2025"

EL GERENTE DE LA EMPRESA IBAGUERÉNIA 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

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2025, dando cumplimiento a la Ley 2195 de 2022 Capítulo VI Fortalecimiento Administrativo Para La Lucha Contra La Corrupción Artículo 31 el cual modifica el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:





0000016-

 SA ESP OFICIAL	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 2 de 22
---	--	--

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS

GERENTE GENERAL IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Ibagué Tolima, 2025

PRESENTACIÓN

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 el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 y el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 Capítulo VI "Fortalecimiento Administrativo Para La Lucha Contra La Corrupción" el cual modifica el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2024 fue realizado con la participación de la Gerencia General, Grupo Directivo, Líderes de los Procesos y Oficinas Asesoras de Control Interno de Gestión y Control Único Disciplinario. El presente Plan busca 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 diseñaron en cumplimiento del artículo 31 de la ley 2195 de 2022 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal; IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL da cumplimiento a lo dispuesto.

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" 2025.

0000016-

 SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 3 de 22
---	--	--

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- Ley 2195 de 2022 Capítulo VI Fortalecimiento Administrativo Para La Lucha Contra La Corrupción Artículo 31, el cual modifica el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Decreto 1081 de 2015, Título 4 artículo 2.1.4.1 y siguientes (Establece que el PAAC hace parte del modelo integrado de Planeación y Gestión).

Trámites

- Decreto Ley 2106 de 2019, ("Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública")
- Ley 2052 de 2020 ("Por Medio De La Cual Se Establecen Disposiciones Transversales A La Rama Ejecutiva Del Nivel Nacional Y Territorial Y A Los Particulares Que Cumplan Funciones Públicas Y/O Administrativas, En Relación Con La Racionalización De Trámites Y Se Dictan Otras Disposiciones")

Modelo Estándar de Control Interno

- Decreto 1499 de 2017, Título 23 (ARTÍCULO 2.2.23.2. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno)

Rendición de Cuentas

- Ley 1757 de 2015 Titulo IV Capítulo I, Artículos 48 y siguientes (Promoción y Protección al derecho a la participación ciudadana)
- Manual Único de Rendición de Cuentas de la presidencia de la República, departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación-DNP.

Trasparencia y Acceso a la información

- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"

Eduardo J. Gómez
CRK
JR

0000016-

 SA CEP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 4 de 22
---	--	--

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el decreto fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, genera acciones que le permitan identificar, analizar y establecer controles a los posibles hechos generadores de corrupción tanto a nivel interno como externo.

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la guía de la Función Pública, es importante aclarar que la metodología se aparta de dicha guía en alguno de sus elementos.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Esta Política hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, por medio del seguimiento a los controles establecidos a los riesgos de corrupción identificados.

La construcción e implementación del Mapa de Riesgos está a cargo de los líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, adicionalmente son los encargados de realizar seguimiento y evaluación permanente a las acciones plasmadas en dicho mapa de riesgos de corrupción.

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la Dirección de Planeación, quien lidera el proceso de construcción.

El Seguimiento está bajo la responsabilidad del jefe de la Oficina Asesora de Control Interno o quien haga sus veces, quien es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, el seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. Las fechas en las cuales se debe realizar el seguimiento serán las siguientes:

Primer Seguimiento: Corte a 30 de abril/2025 y la publicación de dicho seguimiento deberá ser dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

Segundo Seguimiento: Corte a 31 de agosto/2025, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: Corte a 31 de diciembre/2025, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de enero de 2026.

0000016=

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 5 de 22
---	--	--

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

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

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUERÉNA 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 semestre de 2025
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar la metodología que se debe tener en cuenta para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción a los líderes de los procesos de la empresa. 2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción. 2.3 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la	Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente socializada. Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Dirección de Planeación Líderes de los diferentes procesos Jefe Asesor Oficina de Control Interno	Vigencia 2025 Enero de 2025 Abril 30, agosto 31 y 31 de diciembre de 2025



0000016 -

 RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
	VERSIÓN: 01
	Página 6 de 22

	implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos actualizada.			
3.Consulta y Divulgación	<p>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.</p> <p>3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>	<p>Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado. Link página Web de la Empresa</p> <p>Link página Web de la Empresa www.ibal.gov.co</p> <p>Menú Participa - Link Consulta Ciudadana -Plan Anticorrupción</p> <p>https://ibal.gov.co/home/participa/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/</p> <p>Formulario Mapa de riesgos de corrupción</p>	Dirección de Planeación	Enero de 2025
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 2025
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	Cuatrimestralmente en la vigencia 2025

 <small>SA CEP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 22

SEGUNDO COMPONENTE

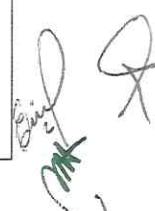
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

GESTIÓN ANTITRÁMITES

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con dieciséis (16) procesos y en este contexto se revisa, analiza, evalúa y actualiza periódicamente la información de los mismos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y su funcionamiento.

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente II: Racionalización de Trámites						
Subcomponente/proc eses		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Identificar los trámites	1.1	Revisar y actualizar los trámites en el aplicativo SUIT	Trámites Registrados en el SUIT	Líderes de Procesos responsables de los trámites	Vigencia 2025	
2. Priorización de trámite	2.1	Revisar los trámites del IBAL, analizar tanto las variables internas y como las externas que afectan el trámite, permitiendo a la empresa realizar la priorización de los mismos.	Relación de trámites priorizados	Dirección de Planeación	Octubre a noviembre 2025	
3. Interoperabilidad		Publicación en la página web de la empresa los trámites	Relación de los Trámites	Gestión Tecnológica y de sistemas	Mayo a diciembre de 2025	



 <p>IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SA ESP OFICIAL</p>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 22

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

El IBAL llevará a cabo una evaluación de las debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año 2024; así como identificar los grupos de interés y sus necesidades de información para centrar las acciones de rendición de cuentas que se va a presentar en la vigencia 2025.

COMPROBIMOS

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente III: Rendición de Cuentas

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	<p>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.</p> <p>La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.</p>	Jornada de inducción y Re inducción de la información a tener en cuenta en la Rendición de Cuentas (evidencia de asistencia)	Líder de responsabilidad social Líder Gestión Humana	Semestralmente año 2025, adicionalmente si se requiere por ingreso de nuevo personal.
	1.2	Realizar programa especial "IBAL AL BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la Ciudadanía.	Retroalimentación con las comunidades visitadas	Líder de Responsabilidad social	En la vigencia 2025
	1.3	Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas	Publicación en las redes sociales de la Empresa www.ibal.gov.co	Líder de Comunicaciones y relaciones públicas	En la vigencia 2025

 SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 9 de 22
---	--	--

		Atención Virtual en Línea WhatsApp3229639922.		Líder de Responsabilidad social	Permanente, durante la vigencia 2025
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Teniendo en cuenta el programa "IBAL AL BARRIO", se brindará a la ciudadanía la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindará explicaciones y sustentación por medio del dialogo.	Lista de Asistencia a el programa "IBAL AL BARRIO" Registros Fotográficos	Líder de Responsabilidad Social. Líderes de Procesos	Durante la Vigencia 2025
	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 AL BARRIO" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	Listados de asistencia Registros Fotográficos Medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Líder de Responsabilidad social Líder de Comunicaciones y Relaciones públicas	Durante la Vigencia 2025
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición 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 participación.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Líder de Responsabilidad social Líder Gestión Humana	Cuatrimestralmente en la Vigencia 2025 y cuando sea requerido por los líderes de los procesos.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar seguimiento 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	Informe de seguimiento al cumplimiento de la política de rendición de cuentas. Registro de	Jefe Asesor de Control Interno	Junio y diciembre de 2025



0000016-

 SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 10 de 22

		de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas.	notificación de resultado de Auditoria		
--	--	--	--	--	--

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la dimensión Gestión Con Valores Para Resultados y la política de Servicio al Ciudadano, en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017. Se establece el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los diferentes procesos para lograr la satisfacción del cliente.

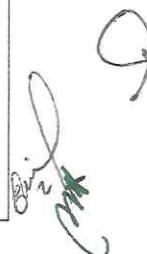
Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUERÉÑA 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	
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Manual del servicio al Ciudadano	Director Comercial Líder de Atención al Cliente y PQR	Junio de 2025

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 11 de 22
---	--	---

2. Fortalecimiento de los canales de atención	1.2.	Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa.	Registro de capacitaciones	Dirección Comercial Líder Gestión Atención al Cliente y PQR. Líder Gestión Humana	Trimestral durante la vigencia 2025
	1.3.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	Gerencia General Líderes de procesos	Durante la Vigencia 2025
	2.1.	Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Documentación actualizada	Dirección Comercial	Durante la Vigencia 2025
	2.2.	Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Contrato de servicios públicos domiciliarios actualizado. Página web www.ibal.gov.co , Link descarga tu factura https://ibal.gov.co/pagos/ Página web www.ibal.gov.co , Menú	Dirección Comercial. Líder Gestión Tecnológica.	Durante la Vigencia 2025



0000016-

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 12 de 22

		Atención y Servicio a la Ciudadanía		
2.3.	Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	Publicación en la página Web, del CAP (Centro de Atención Personalizado). Y los servicios que se prestan. Página web www.ibal.gov.co , Link Tramites y Servicios	Líder Atención al cliente y PQR Líder de comunicaciones y relaciones públicas Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2025
2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Manual de PQR Instructivo GT-I-001 Publicación Pagina web, Esquema de publicación de información. Registro de Publicaciones	Líder Atención al cliente y PQR. Líder Gestión Tecnológica.	Junio de 2025

0000016-

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 13 de 22

	2.5.	<p>Implementar el indicador que permita medir los tiempos de espera frente a la atención del usuario.</p> <p>Implementar datos estadísticos frente a la calificación de la atención del usuario por parte del asesor.</p> <p>Se deben llevar estadísticas de los resultados.</p>	<p>Informe tiempo de atención.</p> <p>Informe estadístico de la calidad del servicio.</p>	<p>Director Comercial</p> <p>Líder Atención al cliente y PQR</p>	Trimestralmente en la vigencia 2025
	2.6.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	<p>Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Y socialización del mismo.</p>	<p>Líder Atención al cliente y PQR.</p> <p>Líder de Talento Humano.</p>	Semestralmente 2025
	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>Informe de seguimiento PAAC Y MRC.</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Control Interno.</p>	Cuatrimestralmente durante la vigencia 2025
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	<p>Programa de Inducción y capacitaciones</p> <p>Socialización código de Integridad.</p>	<p>Líder Grupo Gestión Humana</p> <p>Con el apoyo de los Líderes de los Procesos</p>	Vigencia 2025
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.		<p>Líder Grupo Gestión Humana</p>	Vigencia 2025
	3.3.	Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en	<p>Manual de Políticas de Selección-Ingreso y</p>		

0000016-

 RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12	
	VERSIÓN: 01	
	Página 14 de 22	

		competencias orientadas al servicio.	promoción. Manual de funciones		
	3.4.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan Institucional de Capacitaciones 2025 PIC	Director Administrativo y financiero Líder Grupo Gestión Humana	Vigencia 2025
	4. Normativo y procedimental	4.1. Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de PQR actualizado y socializado	Líder Atención al cliente y PQR	Semestralmente en la vigencia 2025
		4.2. Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Estadística mensual de PQR	Líder Atención al cliente y PQR. Dirección Comercial	Mensualmente durante la vigencia 2025
		4.3. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados.	Director Comercial. Líder atención al Cliente y PQR. Con el apoyo del SIG	Vigencia 2025

0000016-

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 15 de 22
---	--	---

	4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Socialización a los funcionarios. Listados de Asistencia	Líder Grupo Gestión Humana. Oficina asesora control disciplinario.	Semestralmente durante el año 2025
	4.5.	Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de tratamiento de datos personales publicada en página web www.ibal.gov.co Aviso de Privacidad Tratamiento de datos personales, publicado en página web www.ibal.gov.co	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas, Líder Gestión Documental	Vigencia 2025
	4.6.	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Registros de PQR. Manual de PQR	Líder Atención al Cliente y PQR. Director Comercial Y Atención al cliente	Vigencia 2025
5. Relacionamiento	5.1	Clasificar a los usuarios /suscriptores	Caracterización de los	Director Comercial.	Vigencia 2025

0000016-

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 16 de 22

con el ciudadano	y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	usuarios	Líder Atención al Cliente y PQR, Gestión Tecnológica y de sistemas. Líder Responsabilidad Social.	
5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta satisfacción cliente-atención al usuario, atendido en front	Líder Atención al Cliente y PQR.	Trimestralmente durante la vigencia 2025

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

 SA ESP OFICIAL	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 17 de 22

COMPROMISOS**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Estructura Orgánica publicada https://ibal.gov.co/home/ibal/informacion-institucional/organigrama-nuevos-procesos/ Menú Transparencia – Link Información de la entidad/ Organigrama/ Nuestros procesos	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2025
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Página web actualizada Esquema de Publicación de Información	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2025
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación en el SECOP	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas. Gestión Jurídica y Contractual	Vigencia 2025
	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	Publicación página Web con lineamientos de Gobierno Digital, Esquema de Publicación de Información, Registro de Publicaciones	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Vigencia 2025



000016-

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

Página 18 de 22

		Diligenciamiento del aplicativo Indicé de transparencia y acceso a la Información- ITA		Tercer trimestre 2025
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	<p>Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.</p> <p>En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.</p>	Resolución para cobro de certificaciones	Líderes de procesos
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
		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
4. Criterio	4.1.	Diseñar los mecanismos y	Mecanismos y	Profesional
				Junio de 2025

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 19 de 22

Diferencial de Accesibilidad		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.	Evidencias de divulgación.	Responsabilidad Social. Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
	4.2.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Página web www.ibal.gov.co de acuerdo con las exigencias impuestas en la Resolución 1519 de 2020 de MINITIC, Anexo 1 DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD WEB <u>Certificado de Accesibilidad y usabilidad en el portal web del IBAL,</u>	Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Vigencia año 2025
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	Diciembre de 2025 

0000016-

 RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
	FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
	VERSIÓN: 01
	Página 20 de 22

COMPONENTE VI.

INICIATIVAS ADICIONALES

El IBAL contempla iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

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

COMPROMISOS

EMPRESA IBAGUERÉÑA 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 adelantará jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios.	Código de Integridad Socializado e implementado	Líder Grupo Gestión Humana. Dirección Administrativa y Financiera Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Primero y Segundo Semestre 2025
	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	Mayo y noviembre de 2025
	1.3	Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA.	Acta de seguimiento	Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Control Disciplinario. Líder Asesor Control Interno.	Enero a diciembre 2025

 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 21 de 22</p>
---	--	--

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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.

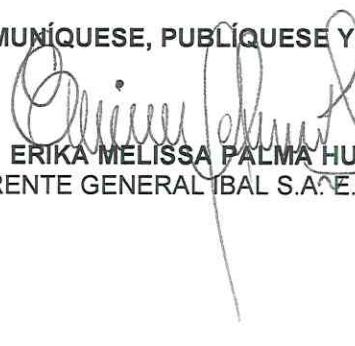
ARTÍCULO CUARTO: El incumplimiento de alguno de los procedimientos en el presente Acto Administrativo, generan el inicio de las acciones disciplinarias a que haya lugar.

ARTÍCULO QUINTO: Despues 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 mediante acta y se publicarán en la página Web de la Entidad.

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

Dada en Ibagué, enero 29 de 2025.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS
GERENTE GENERAL IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

29 ENF 2025

0000016-

Vo. Bo. Ing. Jorge Elmer Díaz Morales
Director Dirección de Planeación

Vo. Bo. Dr. Felipe Roberto Larrota
Secretaria General

