INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

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

VIGENCIA 2021

LUGAR: Auditorio del Agua

FECHA: 21 de Diciembre de 2021

En el proceso normativo se contemplan 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.

A continuación se relacionan las normas que rigen el proceso de Rendición de Cuentas en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL y su participación en la Reunión Preparatoria sectorial en el marco de la Primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Municipio de Ibagué.

- 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”.

EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DEL COMPONENTE DE COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTION POLITICA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Estado
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	Cumplido
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	Página Web Actualizada
Publicar constantemente Comunicados de prensa con Información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa.	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades	Publicado
Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para	Página web Documento Publicado Redes Sociales	**Oficina de Comunicaciones**	Según las necesidades	Cumplido

dar a conocer la Entidad.				
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	Cumplido
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	Cumplido
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	Cumplido
Mantener y mejorar el canal de atención de Peticiones Quejas y Reclamos, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y física para	Punto de Atención de Servicios – PAS siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social y	**Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera. Dirección Comercial Gestión Tecnológica**	Según las necesidades	Cumplido

garantizar la trazabilidad, la oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, teniendo en cuenta los términos de Ley.	atraves de Página web			
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	Cumplido
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	Cumplido

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	Cumplido

EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DEL COMPONENTE DE DIALOGO DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTION POLITICA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Estado
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	Cumplido
Reunión Participativa con partes interesadas	Reuniones	Director de Planeación , Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Cuando sea Necesario	Cumplido

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	Cumplido 18 de Diciembre de 2020
Espacios de diálogo virtuales con la comunidad, atención de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios mediante la creación de grupos de whatssap 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	Cumplido a través de la línea de whattsap 3229639922
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	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	Cumplido

PLANEACIÓN (DPN) Y EL DEPARTAMENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP).				
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).	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	Cumplido
Coordinar de manera conjunta con las áreas operativas, administrativas y comerciales, para el desarrollo, orientación, critica y transformación constructiva	Identificar puntos críticos (Diferentes barrios de la ciudad) en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante el desarrollo de los encuentros virtuales y/o presenciales con los líderes comunales	Director de Planeación, Dirección Comercial y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social	Semanalmente	Cumplido De manera presencial se realizó hasta el mes de marzo

EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DEL COMPONENTE DE INCENTIVOS DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTION POLITICA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

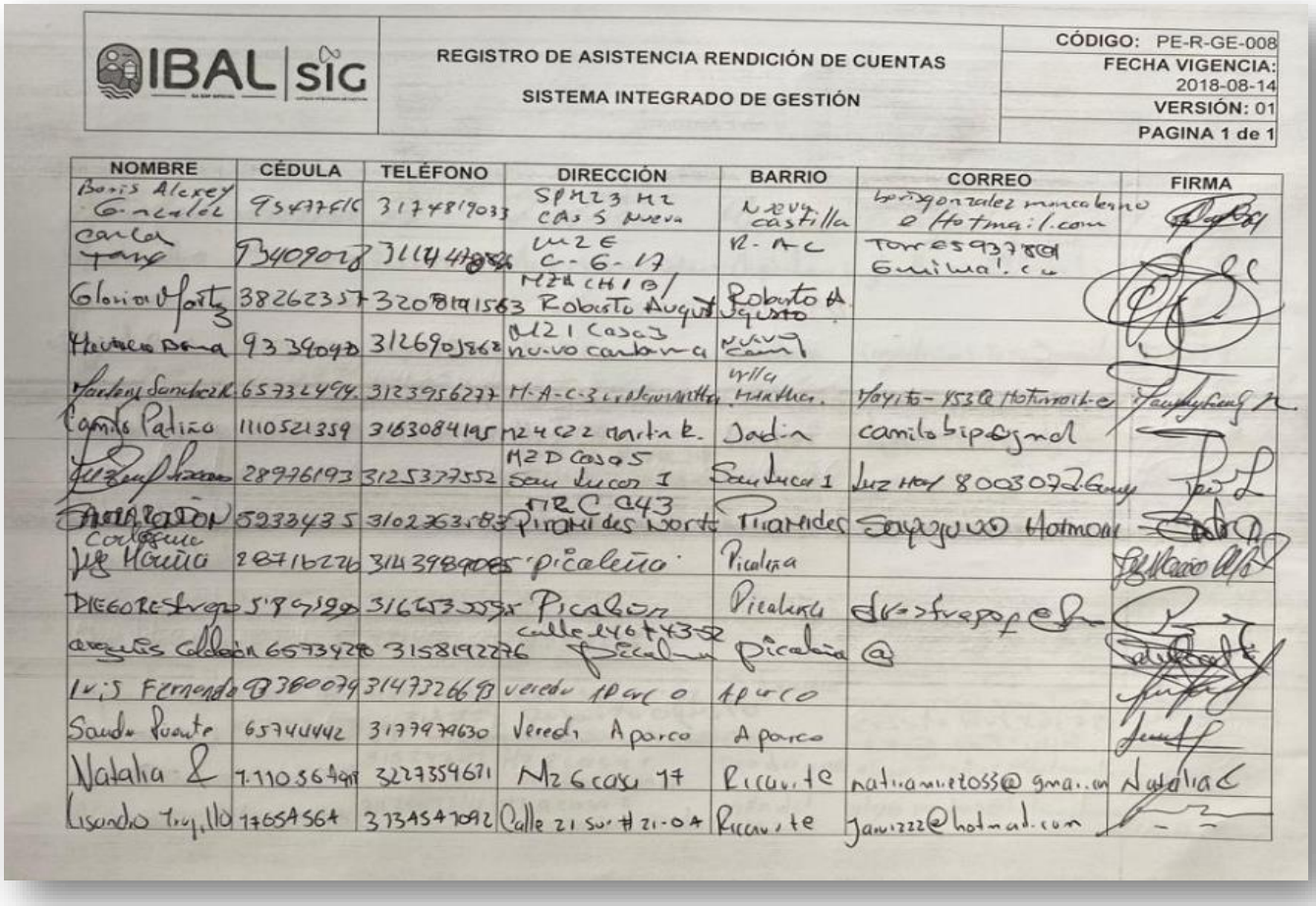
Inclusión de la temática de mecanismos de participación ciudadana y RdC en los procesos de inducción y re-inducción o en la Reuniones Generales con el Personal.	Jornadas de Inducción y Re-inducción	Dirección Administrativa – Director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas	Anual	
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	Encuestas de Clima y Cultura Organizacional Difusión de los resultados Esta acción depende de la ejecución por parte de cada una de las áreas operativas	Dirección Administrativa – Director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana	Diciembre 2020	Se realizan cada dos años

entidad, así como entre los Actores identificados y los ciudadanos.				
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	Cumplido
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	Agosto 2020	Cumplido
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	Jornadas de trabajo utilizando plataforma virtual	Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social	II Semestre del año	Cumplido

de nuevas tecnologías y los espacios definidos (plataformas virtuales) (reuniones presenciales garantizando distanciamiento).				
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	Cumplido
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.	Cumplido

La audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó el día 21 de Diciembre de 2021 en el auditorio del Agua, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad. Se adjuntan los formatos del SIG utilizados por la oficina de Responsabilidad Social durante la actividad.

Registro de Asistencia Rendición de Cuentas



IBAL | SIG

REGISTRO DE ASISTENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: PE-R-GE-008
FECHA VIGENCIA: 2018-08-14
VERSIÓN: 01
PAGINA 1 de 1

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	DIRECCIÓN	BARRIO	CORREO	FIRMA
Boris Alexey Gonzalez	9547716	3174819033	SPM23 M2 CAS 5 Nueva	Nueva castilla	borisgonzalez muncolombia@Hotmail.com	
carlos Tang	9409027	3114[illegible]	M2E C-6-17	R-A-C	Torres937@Gmail.co	
Gloria Martz	38262357	3207819563	MZA CH 18/ Roberto Augusto	Roberto A. Augusto		
Mauricio Dama	9339049	3126905862	M21 Casa 3 nuevo combia	Nuevo Combia		
Yordany Sandoval	65732494	3123956277	M-A-C-3 Villa Martha	Villa Martha	Yayito-953@Hotmail.co	
Camilo Patiño	1110521359	3163084195	M24 C22 Martin K.	Jardin	camilobipa@gmail	
[illegible]	28976193	3125377552	M2D Casa 5 San Luis 1	San Luis 1	luz Hol 8003072.Gmail	
[illegible]	5933435	3102263583	MRC C43 Piramides Norte	Piramides	Sayaguico@Hotmail	
Carlos Luis Montiño	2871627	3143989085	picaleña	Picaleña		
DIEGO Restrepo	5'895920	3162533053	Picaleña	Picaleña	diegorestrepo@	
Angelis Caldón	65734270	3158192276	calle 46 #43-52 Picaleña	picaleña	@	
Luis Fernando	380079	3147226698	vereda Aparco	Aparco		
Sandra Duque	65744442	3177979630	Vereda Aparco	Aparco		
Natalia	1.110.564[illegible]	3227354671	Mz 6 casa 17	Piccante	natiamuetoss@gmail.com	Natalia
Lisandro Trujillo	1765456[illegible]	3134547092	Calle 21 Sur #21-04	Piccante	janiz22@hotmail.com	

Encuesta de Rendición de Cuentas

IBAL SIG	ENCUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GE-007 FECHA VIGENCIA: 2018-08-14 VERSIÓN: 01 Página 1 de 1

LUGAR: Auditorio Del Agua
FECHA: 21 De Diciembre 2021
HORA: 9:30am

NOMBRE (OPCIONAL): Luz Marina Patagona de Carrizales
BARRIO: COMUNA:

Agradecemos su presencia en ésta mesa Preparatoria Sectorial en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Administración Municipal.

Sus respuestas a la presente encuesta que evalúa aspectos de la mesa Preparatoria sectorial y el Proceso para Rendición de Cuentas son valiosas para nuestra entidad.

En cada pregunta marque con una X, la respuesta que usted considere, según sea el caso explique su respuesta.

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Rendición de Cuentas?:
Publicación en la Web_____ Llamada telefónica_____ invitación directa __X__
Otro medio: _____ ¿Cuál?: _____

2. ¿La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la Rendición de cuentas fue?:
Clara __X__ Confusa_____ ¿Por qué?: _____

3. La oportunidad para que los asistentes inscritos opinen durante la Audiencia Pública fue:
Adecuada: __X__ Insuficiente: _____

4. El tiempo de Exposición con el informe de la Gestión Institucional fue:
Muy largo: _____ Adecuado: __X__
Corto: _____

5. ¿La información presentada en la Rendición de Cuenta responde a sus intereses?:
Sí __X__ No_____ ¿Por qué? _____

6. ¿La Rendición de Cuentas dio a conocer los resultados de la Gestión de la Entidad?:
Sí __X__ No_____ ¿Por qué? _____

7. ¿Le gustaría volver a participar en una Rendición de Cuentas de ésta Entidad?:
Sí __X__ No_____ ¿Por qué? _____

8. ¿Proponga un tema de su interés sobre la Gestión del IBAL para próximas Rendiciones de Cuentas?
para mí puede ser la misma, felisitaciones

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Formato para la Presentación de Preguntas

IBAL SIG	FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GE-009 FECHA VIGENCIA: 2018-08-14 VERSIÓN: 01 Página 1 de 1

LUGAR: Auditorio Del Agua

FECHA: 21 de Diciembre de 2021

HORA: 9:30am

RECOMENDACIÓN: los hechos sobre los cuales se van a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos en la agenda del evento de rendición de cuentas.

1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE:

Nombre: Diego Luis Restrepo Flórez

Cedula: 5' 891948

Dirección: Cra 43 Sur # 145-115 Barrio Picaleña

Teléfono: 316 253 5595

Correo Electrónico: drestrepof@hotmail.com

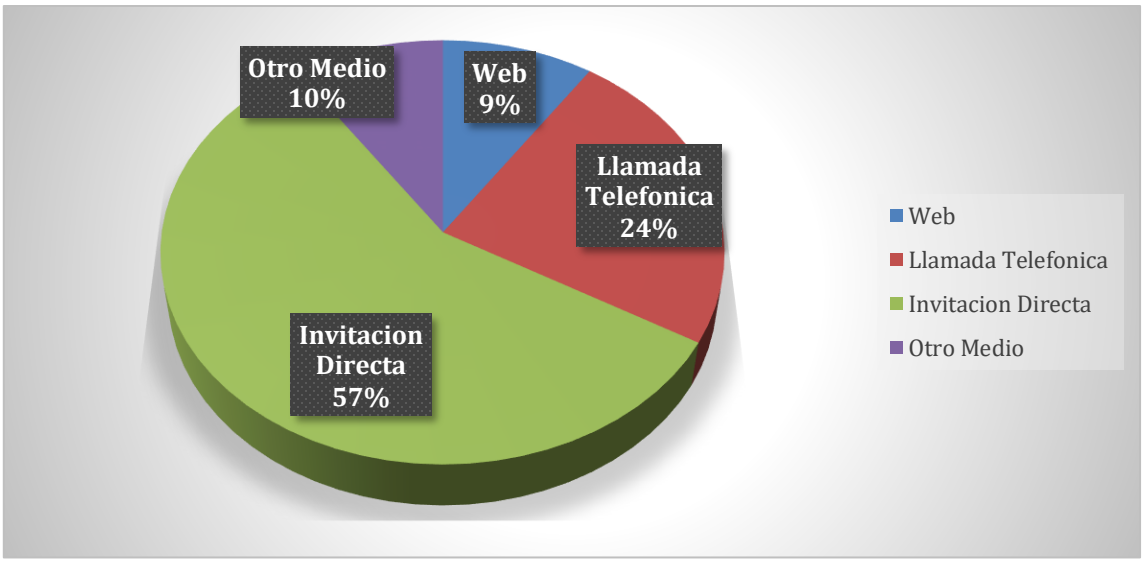
2. FORMULE CLARAMENTE SU PREGUNTA:

Deseo información del Proyecto Mas Agua para el Sector del Barrio Picaleña.

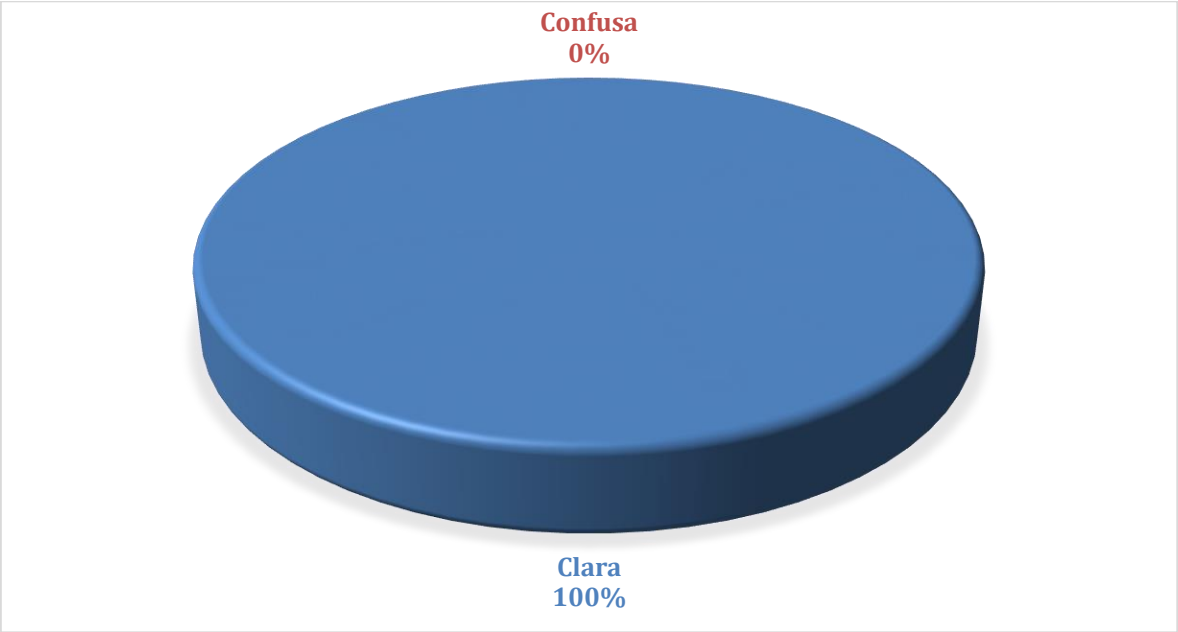
EVALUACION ENCUESTA RENDICION DE CUENTAS

Total de Personas Encuestadas: 21

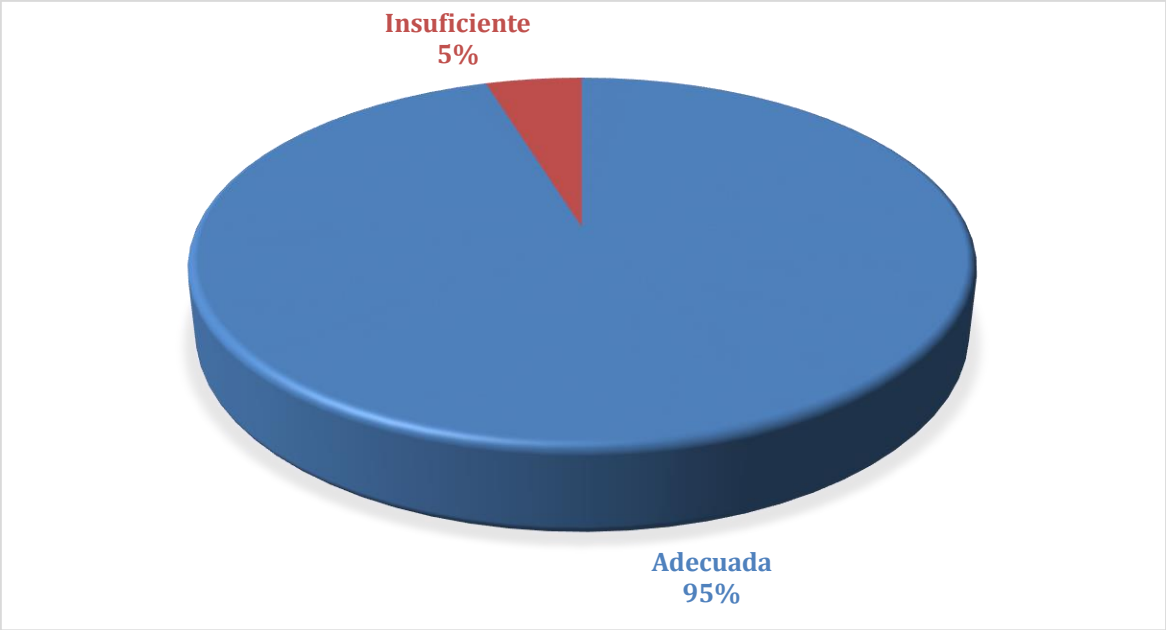
1. ¿COMO SE ENTERO DE LA RENDICION DE CUENTAS?			
Web	**Llamada Telefónica**	**Invitación Directa**	**Otro Medio**
2	**5**	**12**	**2**
10%	**23%**	**57%**	**10%**



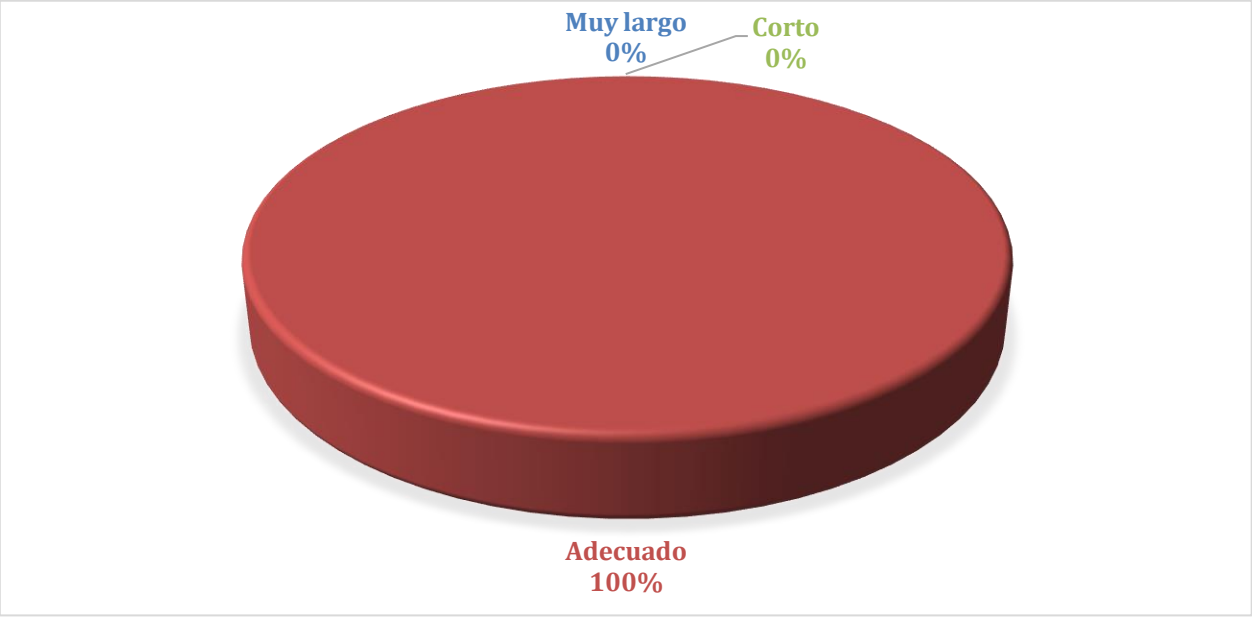
2.LA EXPLICACION SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE LAS INTERVENCIONES EN LA RENDICION DE CUENTAS FUE?	
Clara	**Confusa**
22	**0**
100%	**0%**



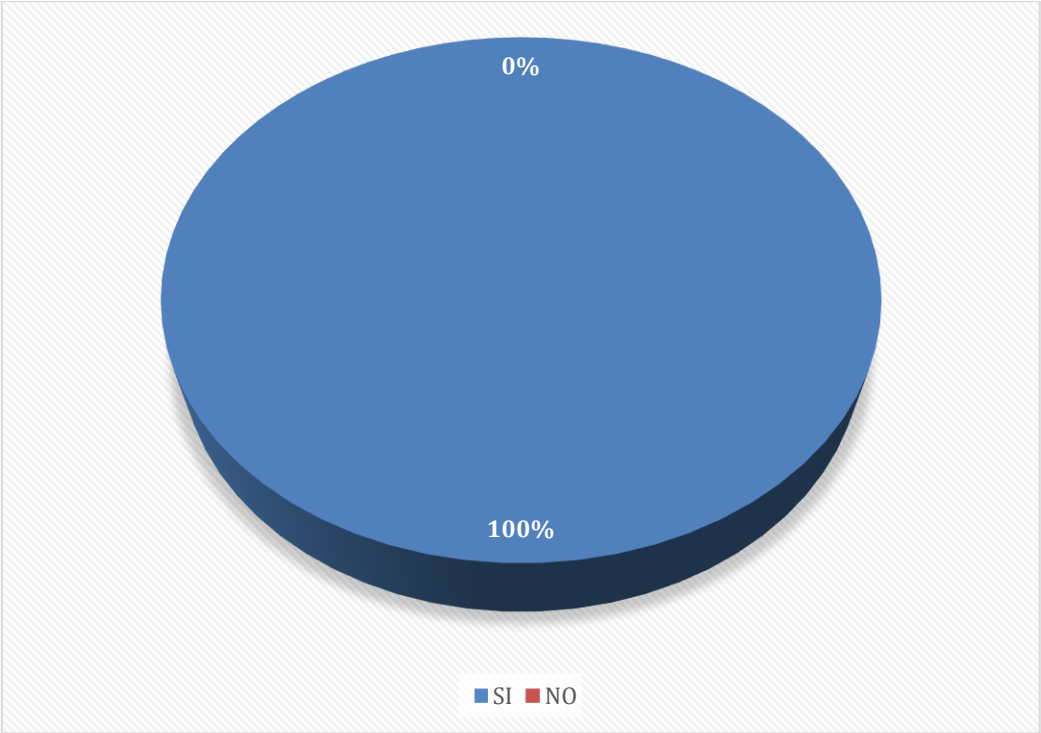
3. ¿LA OPORTUNIDAD PARA QUE LOS ASISTENTES INSCRITOS OPINEN DURANTE LA AUDIENCIA PUBLICA FUE ADECUADA?	
Adecuada	Insuficiente
20	1
95%	5%



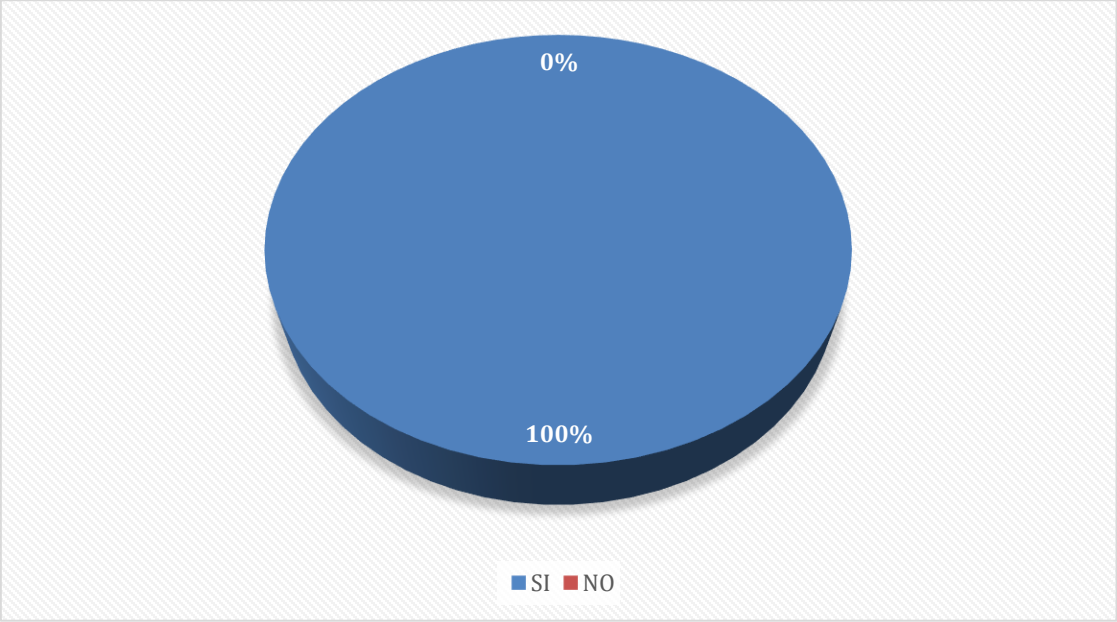
4. ¿EL TIEMPO DE EXPOSICION CON EL INFORME DE LA GESTION INSTITUCIONAL FUE?		
Muy largo	Adecuado	Corto
0	21	0
0%	100%	0%



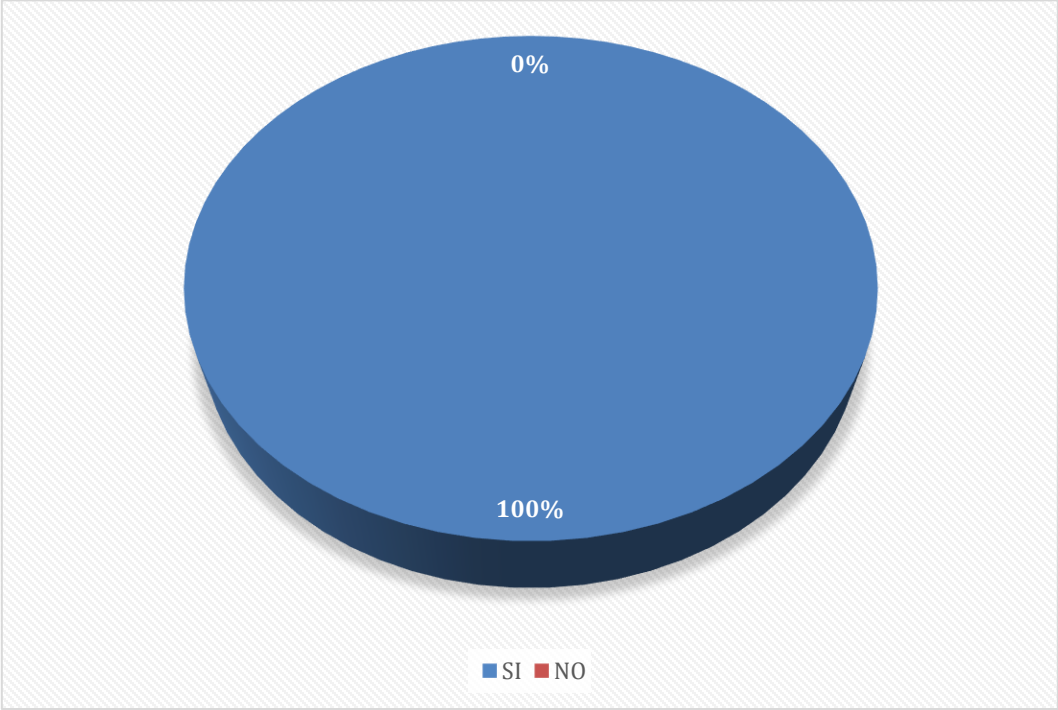
5. ¿LA INFORMACION PRESENTADA EN LA RENDICION DE CUENTAS RESPONDE A SUS INTERESES?	
SI	NO
21	0
100%	0%



6. ¿LA RENDICION DE CUENTAS DIO A CONOCER LA GESTION DE LA ENTIDAD?	
SI	NO
21	0
100%	0%



7. ¿LE GUSTARIA VOLVER A PARTICIPAR EN UNA RENDICION DE CUENTAS DE ESTA ENTIDAD?	
SI	NO
21	0
100%	0%



REGISTRO FOTOGRAFICO