| Entidad: | | IEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILI | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|--|------------------|---|--|----------|--|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | 3 | | | |
| Componente: | | • | òn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion nismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | * | |
| Subcomponer | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| | | Verificar, ajustar y socializar al interior | Se evidencia circular No. 200-021 del 27 de julio de 2022 en donde se | | T |
| 1. Política de Administración del riesgo | | 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. | se evidencia d'ucidar No. 2004 de la vie pland de 2022 en d'unite de mite cronograma de socialización y capacitación a todos los lideres de proceso y personal de apoyo sobre la actualización de la Política y Manual de Administración del Riesgo de la empresa. Se evidencia Asistencia a Capacitación. Se evidencia Política de administración del riesgo y oportunidades SG-O 022 y Manual metodologia para la administración del riesgo SG-M-004 | 100% | Se cumple con la actividad |
| | | | Fueron citados los Lideres de los Procesos y personal de apoyo a la Mesa de Trabajo, para socializar la metodología de la elaboración del Mapa de Riesgos. | 100% | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2022 |
| 2. Construcción del Mapa o | de Riesgos de | Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción | Fue convocado los líderes de procesos para la implementación. | 100% | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2022 |
| Corrupción | | 2.3 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la gula de administración de riesgos actualizada. | Se establecio de manera conjunta con la oficina de Control Interno de Gestión y la oficina del SIG la actualización a la Politica del Riesgo y Oportunidades SG-0-002, se elaboró el manual metodologia para la administración del riesgo SG-M-004 y se modificó la nueva Mattiz de Gestión de riesgos SG-R-007 en donde se identifican los riesgos, valoran, se describen los controles, planes de acción, se describe los seguirimientos y demás | 100% | La actividad fue cumplida |
| | | 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. | Se encuentra publicado en la pagina web el PAAC y MRC de 2022 (Resolución 0015 del 24 de enero de 2022) | 100% | La actividad fue realizada de acuerdo con la fecha programada que al mes de enero de 2022 |
| c.Consulta y Divulgación | | | | 100% | Se cumple con la actividad |
| | | | Al segundo cuatrimestre del seguimiento los lideres de los procesos, no han requerido ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la actual vigencia. | 100% | Se cumple al primer cuatrimestre de 2022 |
| 5. Seguimiento | | | | 100% | En el seguimiento se da cumplimiento |

| Entidad: | EMPRESA IBAGUEI | REÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|---|-----------------------------------|---|---|------------------|---|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | | | | |
| | Plan Anticorrupcion | y Atancian al Ciudadana - 2022: Gasti | òn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcior | Pacionalizacio | n de Tramites Pendicion de Cuentas |
| | | | on del Riesgo de Corrucción - Mapa de Riesgos de Corrupción Inismos para la Transparencia y Acceso a la Información le Inic | | |
| Componente: | • | · · | . , , | nativas Adiciona | |
| Subcompone | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| Componente II: Racional | lizacion de Tramites | | | | |
| FASES DE LA POLÍTICA DE TRÁMITES | A DE RACIONALIZACIÓN | | de tramites registrados en la plataforma SUIT esto en cuanto a la | | |
| Identificar los trámites: L inventario de trámites pro | puesto por el DAFP y los | Racionalizacion de Tramites. | de namices registratees en la piataronna don este en caano a la | | |
| | tes deben ser registrados | | | | |
| y actualizados de acuerdo Decreto Ley 019 de 2012 | | | enu de Tramites y Servicios, Todas las peticiones que ingresan por este la unica@ibal.gov.co, el proceso como se maneja estos tramites a traves | | |
| requisito sea oponible y | | | ivo GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos | | |
| deberá encontrarse inscrit | | Institucionales, todos los trámites y servicios | vizualizados en la pagina, son verificados y respaldados semanalmente | | |
| Información de Trámites | | | empresa son aprobados por el SUIT y alli se define si el tramite puede | | |
| dentificación de Trámite | | tramitarse de manera electronica o debe ser | presencial. | | |
| Responsable: Dirección d Procesos | le Planeación y líderes de | | | 100% | On summed and to add the day of the day |
| Priorización de Trámites | : El IBAL analizará las | | | 100% | Se cumple con la actividad programada |
| ariables externas e interr | | | | | |
| rámites y que le permiten | | | | | |
| ntervención para la mejor | | | | | |
| Racionalización de Trám | | | | | |
| mplementar acciones que rámites a través de la red | | | | | |
| locumentos, requisitos, ti | | | | | |
| procedimientos y pasos, | | | | | |
| espacios no presenciales, | , utilizando página Web, | | | | |
| correos electrónic s, que l | | | | | |
| menoresesfuerzos para la | a realización de los | | | | |
| rámites. | | | | | |
| Componente III. Rendici | ión de Cuentas | _ | Responsabilidad Social:Realizó jornada de sensibilización sobre la | | |
| | | 1.1 Realizar jornadas de inducción y | rendición cuentas a través de los medios internos de comunicación por | | |
| | | reinducción sobre la importancia de la | parte del Grupo Comunicación en Rendición de Cuentas al personal del | | |
| | | Rendición de Cuentas a los funcionarios del | IBAL S.A. E.S.P. Oficial, se según boletín informativo y circular de | | |
| | | IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se | invitación 034 del 6 de diciembre de 2022. como tambien con la | | |
| | | va a brindar a la comunidad relacionada | circular 034, en la fue invitado a todo el personal del IBAL a participar en | 100% | Fue ejecutada la actividad, conforme a la fecha |
| | | con la gestión de la Empresa. | la Rendición de Cuentas este 9 de diciembre de 2022. | 10076 | programada |
| | | La información debe cumplir con los | | | |
| | | principios de calidad, disponibilidad | Gestion Humana:Se evidencio el registro GH-R-004, el dia 28/10/2022, realizaron capacitacion en Participación Ciudadana, | | |
| | | y oportunidad para llegar a toda la | Rendición de Cuentas y Control Social, por parte del Líder de | | |
| | | comunidad. | Responsabilidad Social. | | |
| | | | Durante el periodo de septiembre a diciembre de 2022, | | |
| | | | socializaron de manera presencial con las comunidades que se | | |
| | | | encuentran dentro del proyecto acueducto complementario Actualmente | | |
| | | | se cuenta con la línea de responsabilidad social para recibir todo topo de | | |
| | | | solicitudes de la comunidad en la línea 3229639922. | | |
| | | 1.2. Realizar programa especial "IBAL | Realizaron capacitaciones sobre uso eficiente y ahorro del aqua en la | | |
| | | VIBRA EN MI BARRIO", que cree | empresa navitrans, colegio Comfenalco y parque Caike, como tambien, | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programado |
| | | espacios de comunicación y dialogo entre | llevaron a cabo capacitaciones sobre derechos humanos algunos barrios | 100% | Se da cumplimiento coma actividad programad |
| 4 1-4 | all de december and | la Empresa y Ciudadanía. | de la cuidad de Ibaqué. | | |
| | calidad y en lenguaje rensible | | | | |
| compr | ensible | | La línea amiga de responsabilidad social atendio,421 solicitudes. Se | | |
| | | | evidencia el registro fotografico de las visitas a comunidades. | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| Entidad: | EMPRESA IBAGUER | EÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|--|----------------------------|--|--|----------|--|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| echa de publicación | 10 de enero 2023 | | | | |
| Componente: | | | òn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion nismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | | |
| Subcomponer | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| | | 1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whattsap3229639922 | Se evidencian los registros fotograficos de las publicaciones semanales en las redes sociales de los meses septiembre a diciembre de 2022. - Pagina web (www.ibal.gov.co) - https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/page/24/. - Facebook (IBAL S.A. E.S.P OFICIAL) - https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid02STy49FrxA3SDi9z3V W3oZDwQqt65AG19g1Xqtj6evtJoquupwWtbqzPnlMA2fVK7il, https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/pfbid0wZbJ6JgRg YeMGXTP3KLS3hM1aL5Kkg3D7TX5YHhpwqywfh8FKQ6WuYYYV2NM 9YPnl. - Instagram (IBAL S.A. E.S.P OFICIAL) - https://www.instagram.com/tv/CdOKZq8jcYS/?utm_source=ig_web_copy_link Twitter (IBALOFICIAL)-https://www.instagram.com/tv/CdOKZq8jcYS7711436802?s=20&t=pff 08FzUGpBTb2YOFghTmQ | 100% | Se da cumplimiento con la actividad dentro d segundo cuatrimestre de 2022 |
| | | 2.1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL VIBRA EN MI 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. | Al tercer cuatrimestre, Responsabilidad Social, realizo trabajo con la comunidad en los espacios presenciales le ofrecio a los usuarios respondiendo así al tercer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El programa "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" Informan que se encuentra actualmente en proceso de reestructuración por esta razón está suspendido hasta nueva orden de la alta gerencia. Tiene la línea de Responsabilidad Social para recibir todo tipo de solicitudes de la comunidad 322-963-99-22. | 100% | Se da cumplimiento con la actividad |
| 2. Diálogo de doble vía organiza | | 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 VIBRA EN MI BARRIO" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios. | Responsabilidad Social: Durante el periodo de septiembre a diciembre de 2022, socializaron de manera presencial con las comunidades que se encuentran dentro del proyecto acueducto complementario. Actualmente se cuenta con la línea de Responsabilidad social para recibir todo topo de solicitudes de la comunidad en la línea 3229639922. Realizaron capacitaciones sobre uso eficiente y ahorro del agua en la empresa navitrans, colegio Comfenalco y parque Caike, como tambien, llevaron a cabo capacitaciones sobre derechos humanos algunos barrios de la cuidad de lbagué. Comunicaciones y Relaciones Publicas: Se hizo a través de los grupos de WhatsApp internos, tanto como las redes sociales institucionales del IBAL S.A. E.S.P. así como las personales del gerente y demás redes de diivulgación masiva de espacios en los que se promovió el diálogo con las comunidades, a través de canales directos y/o digitales. | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programad |
| . Incentivos para motivar e cuentas | la cultura de la rendición | 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 participacion | Se evidencio el registro GH-R-004, el dia 28/10/2022, realizaron capacitacion en Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Control Social, por parte del Lider de Responsabilidad, como tambien con la circular 034, en la fue invitado a todo el personal del IBAL a participar en la Rendición de Cuentas este 9 de diciembre de 2022. En cuanto a los incentivos para motiva la cultura de la rendición de cuentas se realizó jornada de sensibilización a través de los medios internos de comunicación por parte del Grupo Comunicación en Rendición de Cuentas al personal de la empresa según boletín informativo y circular de invitación 034 6/12/2022. | 100% | La actividad fue ejecutada conforme a lo programado |

| Entidad: | | REÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|--|-------------------------|--|--|----------|---|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | | | | |
| | | | òn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion Inismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | | |
| Componente: | • | • | . , | | |
| Subcomponen | tes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | T | Seguimiento 03 OCI Se realizo informe sobre el cumplimiento de la politica de rendición de | | |
| Evaluación y retroalimentación a la gestió institucional | | 4.1 Programar y realizar auditorias sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas | cuentas. | 100% | La actividad fue ejecutada conforme a lo programado |
| Componente IV. Mecanis | mos Para Mejorar la Ate | ención al Ciudadano | | | |
| | | 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. | Al seguimiento del tercer cuatrimestre; no se evidencio soporte de la ejecucion de la actividad. La Meta Producto, a verificar es el Manual del Servicio al Ciudadano. Responsables: Direccion Comercial y Atencion al Cliente y PQR | 0% | No se cumplio con la actividad |
| Estructura administrati estratégico | iva y Direccionamiento | 1.2 Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa. | Gestion Atención al Cliente y PQR: Se da cumplimiento a través de los registros de capacitaciones: Circular No. 430-063 de 27/09/2022- Capacitacion actualización de tarifas y tasas ambientales. Circular No. 430-069 de 30/09/2022 – Capacitacion consumos dejados de facturar, desviación significativa y promedios. Circular No. 430-071 de 10/10/2022 – Capacitacion Política de integridad: código de integridad y conflito de interes. con las evidencias de asistencia. Gestion Humana: Fue capacitado el personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados en servicios, OPA y trámites de la empresa IBAL. | 100% | Se da cumplimiento al tercer cuatrimestre de 2022 |
| | | Stablecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la torna de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | Se evidenciaron las Actas de la realizacion de Comites de Gerencia en el tercer cuatrimestre : Acta No.004 de 19/19/2022 Acta No.005 de 28/9/2022 Acta No.006 de 30/11/2022 | 75% | Se da cumplimiento con la actividad, conforme a la fecha programada |
| | | Establecer Procesos y procedimientos documentados. | Se evidencio encuesta de satisfacción del usuario en atención al cliente GC-R-AC-037 DEL 09/02/2022 Instructivo recaudo centro de atención personalizada "CAP" GC-I-FR- 001 | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programada |
| | | 2.2. Públicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano. | Con los siguientes Link, la empresa cumple:Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- link Contrato de Condicones Uniformes https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/contrato-de-condiciones-uniformes/ Manual de atención de peticiones, quejas y reclamos, Puntos de atención al usuario Menu Atención al usuario - Link Quejas y Reclamos https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/quejas-y-reclamos/ Link descargue su factura http://190.107.23.34:8091/websolin/MisFacturas/Consultar Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - Link Tramites y Servicios Comunicaciones: A través del portal web se puede acceder a las redes sociales; atención de PQR, el chat virtual. Igualmente se hace referencia en algunas publicaciones a los canales de atención que se tienen para los usuarios | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programada |

| Entidad: | EWIFKESA IBAGU | EREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | EADO IBAE S.A. E.S.I OI ISIAE | | |
|-------------------------------|-------------------|---|--|----------|---|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| echa de publicación | 10 de enero 2023 | 3 | | | |
| Componente: | | | iòn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion anismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inici | | |
| Subcomponer | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| | | 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. | Gestion atencion al cliente y PQR: Los servicios que se prestan se encuentran actualizados en los centros de atención en la pagina WEB del IBAL. el usuario o suscriptor puede consultar tramites, en el Link190.107.23.34:888/camaleon. Gestión tecnologica: En la pagina web se encuentra el Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA dentro de este menu el usuario puede consultar la información referente a peticiones, en el Link Quejas y reclamos y Link Preguntas frecuentes, igualmente en el Link Tramites y servicios se encuentra el link consultar tramite https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/quejas-y-reclamos/ y-servicio-a-la-ciudadania/preguntas-frecuentes/ https://ibal.megaong.com/2022/04/30/consulta-de-tramites/ Comunicaciones y Relaciones Publicas: En el portal web se puede acceder a las redes sociales; atención de PQR, como tambien en el chat virtual. Igualmente se referien publicaciones en los canales de atención determinados para los usuarios. https://www.ibal.gov.co/index.php/ | 100% | Cumplen al tercer cuatrimestres, con la activid |
| 2. Fortalecimiento de los car | nales de atención | 2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. | Gestion Atencion al Cliente y PQR: Fue actualizado el Manual de de atención de peticiones, quejas y reclamos fecha 10/08/2022. Realiza revisión constante a la pagina web de la empresa y carteleras de la oficina F25 con 5a y de la 15. Gestion Tecnologica: El Grupo de sistemas mediante Resolución N. 0439 del 9 de julio de 2021 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N. 113 del 28 de noviembre de 2018, adopto el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL como instrumento y mecanismo para la gestión de la infromación publica, igualmente se adopto el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la pagina web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automaticamente disponibles para la consulta y descarga de la ciudadaria. SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información de Publicación de Publicación de Publicación de Publicación de Publicación de Publicación de Negos de Registro d | 100% | Se cumplio con la actividad programada |
| | | 2.5 Implementar el indicador que permita medir los tiempos de espera frente a la atención del usuario. Implementar datos estadísticos frente a la del usuario por parte del asesor. Se deben llevar estadísticas de los resultados. | Director Comercial - Gestion Atención al Cliente y PQR : Durante la vigencia de 2022, informar que no se logro implementar el digitumo para la determinar el indicador de los tiempios de espera y calificación de atención de los usuarios; a pesar de relizar la gestión pertinente. Con el oficio 430-12221 de 22/09/2022 - Reiteran la solicitud, avance Implementación o adquisición de un software que permita medir los tiempos y calificador de la atención de los usuarios. A traves de la Circular No. 400-033 de 22/10/2022, realizan una mesa de tratan el tema de la importancia para la empresa del funcionamiento de un digitumo . | 25% | Se cumple parcialmente con la actividad progran |

| Entidad: | EMPRESA IBAGU | JEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|--------------------------|-----------------|--|--|----------|---|
| /igencia: | 2022 | | | | |
| echa de publicación | 10 de enero 202 | 3 | | | |
| 'ampananta' | | | iòn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion anismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | | |
| omponente: Subcompone | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| • | | - | Seguimiento 03 OCI | | • |
| | | 2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | Gestion Atencion al Cliente y PQR : Se continúa con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual de calidad, cordialidad y atención al ciudadano, por parte del persona que atiende en FRONT. Talento Humano:informaron que no realizaron la socialización sobre el manual de cordialidad, al tercer cuatrimestre | 75% | A pesar que se tiene el Manual de Calidad, Cordialidad y Atención al Ciudadano, no fue socializado durante la vigencia de 2022. |
| | | 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. | Con la realizacion de informe de seguimiento se cumple con la actividad planteada | 100% | Se da cumplimiento con la actividad program. |
| | | 3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. | Se evidencio que el Plan Institucional del Capacitacion Codigo: GH-O- 001; incluye las capacitacines a desarrollarse en la vigencia de 2022 de todos los procesos. | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programac |
| | | 3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL. | En cuanto al Codigo de Integirad lo publican, lo socializan mediante los boletines informativos, el whatsApp y spark. | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programad |
| | | 3.3. Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio. | Se evidencio manual de políticas y procedimientos de selección ingreso promoción GH-P001, Manual de funciones | 100% | Se da cumplimiento con la actividad program |
| 3. Talento Humano | | 3.4. Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano; cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. | Se evidencio Plan Institucional del Capacitacion Codigo: GH-O-001; incluye las capacitacines a desarrollarse en la vigencia de 2022 de todos los en companies de la vigencia de 2022 de todos https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/st ories/PLAN%20INSTITUCIONAL%20DE%20CAPACITACION%20PIC%2002.pdf | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programa |
| | | 4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Se evidencia actualización del manual de Atención de peticiones, quejas y reclamos fecha 10/08/2021 | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programa |
| | | 4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios | Se evidencia relación semanal de las PQR por causal promedio al area de facturación para su respectiva <i>revisión</i> . Se realizan informes mensuales por tipo de petición (petición, queja o reclamo) dirigidos a la dirección comercial con copia al area de facturación | 100% | Se da cumplimiento con la actividad dentro o segundo cuatrimestre de 2022 |
| | | 4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. | Se cuenta con 47 registros para la actual vigencia se realizaron los registros: se realizo corrección de los registros No. G-R-AC-025 y 026, se implementa los registros GC-R-AC 046 y 047 | 100% | Se da cumplimiento con la actividad programa |
| Normativo y procedime | ntal. | 4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Gestion Humana: Meta/Producto -socialización a los funcionarios y listados de asistencia; lo socializa la oficina de Control Unico Disciplinario, el 22/12/2022 Control Unico Disciplinario: Realizo la capacitación el 22 de diciembre | 100% | Se da cumplimiento al tercer cuatrimestre de 2 |

Control Unico Disciplinario: Realizo la capacitación el 22 de diciembre de 2022.

ciudadanos

| Entidad: | EMPRESA IBAGUE | REÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|-------------------------------------|-----------------------|--|---|----------|--|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | | | | |
| Componente: | Plan Anticorrupcio | | òn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion anismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | | |
| Subcomponer | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| | | 4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales. | En la pagina web se encuenta publicada la Politica de tratamiento de datos personales , adoptada por el IBAL, igualmente el Aviso de privacidad Menu Atención y Servicio a la Ciudadania https://ibal.gov.co/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos.pdf https://ibal.gov.co/aviso-de-privacidad/ | 100% | Se cumple con la actividad programada |
| | | 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. | Atención al Cliente y PQR informa que cuenta con tres (3) modalidades, vía correo electronico ventanilla.unica@ibal.gov.co, pagina web https://lbal.gov.co/queja-reclamo/, y se reciben personalmente peticiones verbales con el personal del Front ubicados en la sede F25, 15 y 60, Se actualizo Manua de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos fecha 10/082022. | 100% | Se cumple con la actividad programada |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano | | 5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL. | Atención al Cliente y PQR: Informa que se realizó estudio de necesidad "contratar la prestación de servicios profesionales de un ingeniero industrial para la elaboración de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, bajo los lineamientos establecidos en la Guia de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés establecida por la Función Pública y que fue devuelto por la Secretaria General y que requiere la autorización de la ordenadora del gasto. Con la Circular 430-065 de 28/09/2022 citaron a reunión comité al de caracterización. | 50% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre no se logra u grado de avance significativo |
| | | 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. | Oficio 430-12221 de 22/09/2022 - Reiteran lo solicitado a traves de los oficios 430-08777 de 07/07/2022 y 430-06928 de 23/05/2022 acerca del avance para la implementación o adquisición de un software que permita medir los tiempos y calificador de la atención de los usuarios Mediante la circular No. 400-033 de 22/10/2022, citan a Mesa de trabajo sobre el funcionamiento del digiturno. | 50% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre, no se evidencia un grado de avance significativo |
| Componente V: Mecanis | mos nara la Transnare | ncia y Acceso a la Información | <u> </u> | | |
| , | | 1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL. | En la pagina web de la empresa en el Menu Transparencia, Link Información de la entidad -Organigrama/ Nuestros procesos se encuentra publicado el organigrama de la empresa y el mapa de procesos de la empresa link https://ibal.gov.co/home/ibal/informacion-institucional/organigramanuevos-procesos/ | 100% | Se cumple con la actividad conforme a la fecha programada |
| | | 1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL. | El Grupo de Tecnologico mediante Resolución N. 0439 del 9 de julio de 2021 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N. 113 del 28 de noviembre de 2018 y se adopta el esquema de publicación de información de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, como instrumento y mecanismo para la gestión de la infromación publica, igualmente se adopto el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la pagina web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automaticamente disponibles para la consulta y descarga de la ciudadania. Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicación-de-información/Menu ATENCIÓN Y SEVICIÓN A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información de Información - Link Registro de Publicaciones | 100% | Se cumple conforme a la fecha programada |

| Entidad: | MPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Vigencia: | 2022 | | | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | | | | | | |
| | Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2022: Gestiòn del Riesgo de Corrpución - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Iniciativas Adicionales. | | | | | | |

| Componente: Mecanism | os para M | ejorar la Atencion al Ciudadano, Meca | nismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | iativas Adiciona | les. |
|---------------------------------------|--------------|--|---|------------------|---|
| Subcomponentes/Proces | os | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| Lineamientos de Transparencia Activ | a | 1.3 Publicar la información sobre | En la pagina web de la empresa esta el Menu TRANSPARENCIA - Link Contratación- Publicación de la ejecución de contratos. Secretaria Genera: Aporta once (11) folios constancia de la publicación que se realiza en los portales www.ibal.gov.co y www.contratos.gov.co respecto de la contratación que suscribe el IBAL. | 100% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre se da cumplimiento a esta actividad |
| | | 1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital | Grupo Tecnologico y de Sistemas: La pagina web del ibal www.ibal.gov.co cuenta con el Menu Transparencia , donde esta agrupada todas la información requerida en la Ley 1712 de 2014 , El Grupo de sistemas mediante Resolución N. 0439 del 9 de julio de 2021 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N. 113 del 28 de noviembre de 2018", adopto el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL como instrumento y mecanismo para la gestión de la infrormación publica, igualmente se adopto el equembre de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la pagina web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automaticamente disponibles para la consulta y descarga de la ciudadaria. Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información https://ibla.gov.co/home/tencion-y-servicio-ala-ciudadaria/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información - Link Registro de Publicaciones Se rediseño la pagina web de acuerdo la exigencias ordenados en la Resolución 1519 de 2020 de MINITIC y a la Circular N.018 del 22 de septiembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, asunto Implementación de la Resolución 1519 de 2020, y la aplicación de la matriz ITA | 100% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre se da cumplimiento a esta actividad |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasi | /a | 2.1 Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que el IBAL cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. | Aprican a resolución No., 015 del 11 enero de 2011, la cual establece el costo por concepto de expedición de certificaciones y /o constancias por parte del IBAL. Secretaria Genera: Aporta once (11) folios constancia de la publicación que se realiza en los portales www.ibal.gov.co y www.contratos.gov.co respecto de la contratación que suscribe el IBAL. | 100% | Fue ejecutada la actividad, conforme a la fecha programada |
| 3. Elaboración los Instrumentos de G | estión de la | divulgarlas e implementarlas | La política de Gestión Documental del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, está conformada por el Programa de Gestión Documental PGD, los procedimientos de Gestión documental, las Tablas de Retención Documental y los demás lineamientos relacionados en circulares y guías establecidos por la entidad en torno a la Gestión Documental. se puede evidenciar en el link https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/images/stories/informes/POLITI CA-Y-LINEAMIENTOS-GESTION-DOCUMENTAL.pdf - Al seguimiento del tercer cuatrimestre, informan que esta pendiente la reunión del Comite Institucional de la empresa, para la aprobación y la respectiva publicación. | 50% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre se encuentra parcialmente cumplida la actividad. |
| Información | | la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con | La Empresa cuenta con el Programa de Gestión Documental - PGD y el Plan Institiciona de Archivo - PINAR https://www.bial.gov.co/sites/default/files/smages/stories/informes/PROG RAMA-DE-GESTION-DOCUMENTALRESOLUCION-011017-DE-FEBRERO-DE-2017.pdf https://www.bial.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/st ories/PINAR%202021_0.pdf. Al seguimiento del tercer cuatrimestre, informan que esta penendiente la reunión del Comite Institucional de la empresa, para la aprobación y la respectiva publicación. | 50% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre se encuentra parcialmente cumplida la actividad. |

| Entidad: | EMPRESA IBAGUER | REÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARIL | LADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|---------------------------------------|------------------------|--|--|------------|--|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | | | | |
| 0 | • | • | òn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion nismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e inic | * | · |
| Componente: Subcomponen | tes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| Gubcomponen | itea/i rocesos | Actividades i rogramadas | Seguimiento 03 OCI | 70 Availce | Observaciones |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad | | | Comunicaciones: en nuestros canales utilizamos, las imágenes en movimiento, la música, las fotografías, los audios y un lenguaje sencillo para que se pueda tener comprensión de nuestros mensajes. ver https://www.youtube.com/watch?v=xllhyi4A34k&ab_channel=IBAL, https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid02ynSCiueh2Ns42mtpS A5oGukpjp4cMdHKJUxmFwTHjrEGmQMu5Ciny27PYuB1WYWGI | 100% | Se cumple con activdad programada |
| | | 4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. | Se suscribio contrato 070 de 2022, cuyo objeto contratar el diseño y desarrollo de un pontak web interactivo con lineamientos descritor en la Resolución 1519 de 2020, bajo el domino IBAL.GOV.CO, cumpliendo con los lineamientos descritos en el Anexo 1 Directrices de accesibilidad y usabilidad web, esta pagina entro en producción desde el mes de junio de 2022 | 100% | Se cumple con la actividad programada |
| 5. Monitoreo del A Pública | cceso a la Información | 5.1. Seguimiento al acceso a informacion publica, a través del software de gestión documental Camleon. | Se evidencia oficio de seguimiento de los diferentes radicados vencidos o dejados de contestar para el segundo cuatrimestral, en donde se relaciona dependencia, número de radicados y demás. | 100% | Se cumple con la actividad programada |
| Componente VI: Iniciativa | as Adicionales | | | | |
| | | 1.1 El IBAL adelantara jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios. | Gestion Humana :El código de integridad se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/st ories/Codigo%20de%20Integridad_0.pdf Se socializa los valores del Codigo de Integridad, en los boletines informativos semanales que publica la empresa, en el whatsApp y spark. Comunicaciones y Relaciones Publicas : Se ha divulgado el sentido de los valores de nuestro código, a través de frases los primeros días de la semana con el envío del Boletín interno de Información del lal que Vibra y se tiene una página dedicada al código, http://190.107.23.46.767/operaibal/comunicados/20220511072717.PDF Control único Disciplinario: Se evidencia registro de Asistencia a | 100% | Al seguimiento del segundo cuatrimestre se da cumplimiento a esta actividad |
| | | 1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario | Continu di la Cologo General Disciplinario. Reinduccion Servicios Públicos referente a los derechos del Ciudadano del 22/12/2022. Gestion Humana: Realizó jornada masiva de divulgación del código de integrad y sus valores, segistro evidenciado Codigo: GH-R-004 el 30/11/2022. | 100% | Al seguimiento del tercer cuatrimestre se da cumplimiento |
| Iniciativas Adicionales | | 1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA. | Se evidenciaron las Circulares nros. 430-066, 074, y 076 de fechas 06/10/2022, 27/10/2022 y 28/11/2022, en las que citan para la apertura del buzón de sugerencias-Urna de Transparencia. La oficina de Gestión Tecnologica y de Sistemas remite las certificaciones en las que indica que en la pagina Web de la empresa, cuenta con el línk: Denuncia contra presuntos actos de corrupcion las que verifico asi: del 03 de septiembre al 03 de octubre de 2022 del 03 de octubre al 03 de noviembre de 2022. Para estos periodos no fueron radicadas denuncias. | 100% | Se da cumplimiento con la actividad dentro de la fecha programada |

| Entidad: | EMPRESA IBAGU | EREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTAF | RILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | | |
|----------------------------------|------------------|---|--|----------|---|
| Vigencia: | 2022 | | | | |
| Fecha de publicación | 10 de enero 2023 | 1 | | | |
| Componente: | | | estiòn del Riesgo de Corrpuciòn - Mapa de Riesgos de Corrupcion ecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion e Inic | | |
| Subcomponer | ntes/Procesos | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % Avance | Observaciones |
| | | | Seguimiento 03 OCI | | |
| | | 1,4 Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA | Se evidencia: Circular 430-059 de 05/09/2022 – Citacion Apertura Urna de Trasprencia - Direccion comercial y servicio al cliente, Jefe Oficina de Control Disciplinario, Jefe oficina Control Interno y Lider Gestion - Acta No. 0008 de 13/09/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias, encontraron 7 QSF. Acta 0008 de 13/09/2022 - Apertura y revisión urna de Trasparencia sede F25, hallaron 2 quejas fueron mal depositadas. Acta 0008 de 13/09/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias sede 15. No se encontro QSF. Acta No. 0008 de 13/09/2022 se dio apetura a la urna de trasparencia de la sede 15, no quejas de actos de corrupción. Acta No. 0009 de 06/10/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias. Donde se encontraron 10 QSF. Acta 0009 del 06/10/2022 - Apertura y revisión urna de Trasparencia sede F25. Se encontró una denuncia Acta 0009 del 06/10/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias sede 15. Donde se encontraron 2 QSF. Acta No. 0009 del 06/10/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias sede 15. Donde se encontraron 2 QSF. Acta No. 0009 del 06/10/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias sede 15. Donde se encontraron 2 QSF. Acta No. 0009 del 06/10/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias sede 15. Donde se encontraron 2 QSF. Acta No. 0009 del 06/10/2022 se dio apetura al buzon de sugerencias sede 15. Donde se encontraron 2 QSF. Acta No. 0009 del 06/10/2022 se dio apetura al buzon de trasparencia de la sede 15 encontrando 0 actos de corrupción. De acuerdo con las quejas encontradas se oficio a gestión documental sobre la queja del funcionario Yeins Laverde a facturación de los recibos. Sobre los 7 comunicados de que se vuelva a la jornada contínua se envia a administrativa con copia a gestión humana. De acuerdo al presunto acto de corrpcion fue entregano al Dr LuisAlejandro Giraldo para el respectivo tramite. Circular 430-074 del 2771/02022 — Citacion Apertura Uma de Trasprencia - Direccion comercial y servicio al cliente, Jefe Oficina de Control | 100% | Se dio cumplimiento conforme a la fecha programada |
| Seguimiento de la Estrategica | | | OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno | | |