FECHA:	**27 de Junio 2022**	**LUGAR:**	Medios informáticos / Presencial
PROCESO AUDITADO	Comunicaciones y Relaciones Publicas		
AUDITADOS	Líder del Proceso Comunicaciones y Relaciones Publicas		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la matriz de caracterización con sus procedimientos e instructivos para Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, asegurando un fácil acceso a la información y visibilizarían de los procesos para identificar oportunidades de mejora en el sistema.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de las actividades descritas por dicho proceso en la matriz de caracterización durante el periodo de agosto de 2021 a mayo de 2022, así como la revisión al cumplimiento del indicador, Plan de Trabajo , Plan de Medios, Plan de Mejoramiento Auditoria Interna.

CRITERIOS DE AUDITORIA

Constitución Política de Colombia de 1991 articulos 2, 20, 23, 73, 74, 75, 209 (Principios fundamentales; garantizar la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación; La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia professional), Ley 1341 de 2009, ley 1978 de 2019, Ley 1474 de 2011(Artículo 10 y 78), Ley 142 de 1994 articulo 53, Ley 87 de 1993 (Control Interno), Resolucion 0115 del 31 de Enero de 2018 (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Artículo 1, 2, 3, 4, 5,) , Resolución 655 del 26 de junio de 2018 (se integra y establece el reglamento de funcionamiento del comité institucional de gestión y desempeño del IBAL) Decreto 4326 de 2011, Resolucion 835 de 2018 (se adopta el manual de comunicaciones y relaciones públicas, , y el manual de imagen corporativa de la Empresa IBAL), Circular Externa 20201000000084 de Marzo 16 de 2020, Directiva Presidencial 2 de Marzo 12 de 2020 (medidas para atender la contingencia generada por el covid-19, a partir del uso de las tecnologias de la información y las telecomunicaciones – tic), Resolucion 666 Abril 24 de 2020 (Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar ,controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus Covid-19), Ley 100 de 1993 (sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones), Ley 378 de 1997 (se aprueba el Convenio No.161 sobre servicios de Salud en el Trabajo) , Ley 1523 de 2012 (se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones), Ley 1616 de 2013 (ley de salud mental y se dictan otras disposiciones Art. 03, 06,07,09, 11, 38)., Ley 1831 de 2017 (regula el uso del desfibrilador externo automático (DEA) en transporte de asistencia, lugares de alta afluencia de público y se dictan otras disposiciones), Decreto 1919 de 2002 (régimen de prestaciones sociales para los empleados públicos y se regula el régimen mínimo prestacional de los trabajadores oficiales del nivel territorial Art. 01 AL

06), Decreto Ley 785 de 2005 (sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de las entidades territoriales Art. 01 AL 21, 25 al 31), Decreto 1295 1994 Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales Ministerio de Gobierno de la República de Colombia Todo, Decreto 1530 de 1996 Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 100 de 1993 y el decreto ley 1295 de 1994.Presidencia de la República, Decreto 873 de 2001 Por el cual se promulga el convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo Ministerio de Relaciones Exteriores, Norma ISO 9001 de 2015 Sistema de Gestión de la Calidad, Norma ISO 14001 2015 Sistema de Gestión Ambiental, Norma OHSAS 18001 2007 Sistema de Destino en Seguridad y salud ocupacional), y demas normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.´P. OFICIAL.

FORTALEZAS:

- Buena disposición para atender la auditoria
- Se suministro la información requerida
- Se viene dando cumplimiento con las actividades descritas en la matriz de caracterización
- Socialización del código de Integridad
- Cubrimiento y Registro de las obras que realiza la Empresa en los diferentes barrios de la ciudad
- Producción, edición y publicación de Videos Informativos, Gerenciales , Internos

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al proceso que le corresponda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso (vehículo para el cubrimiento de las noticias, sillas, escritorios)

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: _0__

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la Auditoria el día 21 de Junio de 2022 con la Líder del Proceso y sus funcionarios, para la realización de la Auditoria se tomó como base la lista de chequeo enviada a la líder del proceso, evidenciándose lo siguiente:

- **PLAN DE ACCION AGOSTO DE 2021 A MAYO DE 2022**

Visibilización del Manual de Imagen y Comunicaciones

OBJETIVO	DESCRIPCION	CANT	INDICADOR/ NORMATIVIDAD
Fortalecer la imagen interna y externa del IBAL	**1.**. Plan de medios (medios de comunicación radio, televisión, prensa, digitales, alternativos) 2. Promoción y apoyo a campañas del SIG y de responsabilidad social a través de elementos publicitarios, gráficos, digitales e impresione. 3. Asegurar cumplimiento de la norma de publicación en medios de amplia circulación de información de interés general de los usuarios. (obligación de la empresa)	20	Cumplimiento Resolución 835 del 23 de agosto de 2018. "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS Y EL MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

PROGRAMA	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	META A CUMPLIR
PERSONAL	X	X	X	X	x	Implementación al 100% de actividades.

Implementación Manuales de Comunicación e Imagen

OBJETIVO	DESCRIPCION	CANT	INDICADOR/ NORMATIVIDAD
Implementación del Manual de comunicaciones y Manual de Imagen.	1. Se cuenta con un profesional a término fijo. 2. Se requiere mantener el personal: Una comunicadora social – Periodista Una Diseñadora Gráfica Un auxiliar administrativo 3. Campañas institucionales y publicaciones 4. Realización y Publicación de Boletines de Prensa	3	Cumplimiento Resolución 835 del 23 de agosto de 2018. "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS Y EL MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA DE LA EMPRESA IBAL

	5. Videos IBAL Vibra o Apoyo Interno 6. Programa de Radio 7. Diseños 8. Actualización Página web 9. Carteleras 10. Apoyo y cubrimiento a Eventos 11. Actualización de Redes Institucionales (Twitter, Facebook e Instagram). 12. Seguimiento a medios escritos. 13. Manejo y actualización de grupos y listas de difusión de WhatsApp. 14. Apoyo material informativo, sensibilización y de educación. 15. Actividades Administrativas. 16. Boletín interno (Información que Vibra) 17. Periódico 18. Información avance plan de acción y desarrollo		S.A. E.S.P. OFICIAL

PROGRAMA	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	META A CUMPLIR
Plan de Medios y Estrategia de Medios	X	X	X	X	X	100% de actividades planteadas

PLAN DE ACCION ENERO A MAYO DE 2022

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA / EJECUTADA	AVANCE
Campañas institucionales y publicaciones	Contratos	16 / 8	50%
Realización y Publicación de Boletines de Prensa	2 Boletines semanales	106 / 34	32%
Videos noticias IBAL o Apoyo Interno	2 Videos semanales	106 /34	32%
Material de audio	Cada vez que se requiera	52 / 17	33%
Diseños	6 Semanales	318 / 102	32%
Actualización Página web	3 Actualizaciones semanales	159 / 51	32%
Actualización de Redes Institucionales	3 Actualizaciones semanales	159 / 51	32%
Manejo y actualización de grupos y listas de difusión de WhatsApp	3 Actualizaciones semanales	159 / 51	32%

Boletín Interno	1 Semanal	52 / 17	33%
Comunicaciones Alcaldía	1 Semanal	52 / 17	33%
Actividades Administrativas	Correspondencia y trámites de cuentas	52 / 17	33%

PLAN DE MEDIOS 2021: Se actualiza de acuerdo a necesidades y requerimientos del ordenador del gasto y de la administración central

- Se han tenido tres (3) actualizaciones del Plan de Medios: 26 de febrero, 12 de abril y 25 de agosto de 2021.

Medio y/o persona natural (propuesta)	***Descripción de la propuesta***	***Fecha prevista para contratar***	***Meses Aprobados***	**V° B° *del ordenador del gasto***
Ondas de Ibagué	• Difusión y promoción de tres (3) cuñas diarias de lunes a viernes en el noticiero de la emisora ondas de Ibagué con una duración de 30 segundos cada una, dos en la emisión de la mañana y uno en la meridiana alusivas a las actividades, gestiones, proyectos e inversiones del IBAL S.A E.S.P *Emisión de tres (3) cuñas diarias en programación general. • Una sección de un (1) minuto, dos veces a la semana, en la cual se divulguen entrevistas e informes alusivos a las actividades y gestiones realizadas por el IBAL. en la franja noticiosa • Lectura de boletines de prensa y comunicados informativos cuando la oficina de comunicaciones de la empresa lo estime conveniente. • Publicación de noticias en redes sociales ,alusivas a las gestiones y actividades del IBAL S.A E.S.P (fan page Facebook) • Publicación de banner en página web y campañas especiales en el facebook live del noticiero	Primer semestre	5	Finalizado

Ecos del Combeima	Transmisión de seis (6) cuñas diarias de 30” en la Franja informativa de Econoticias de 6:00 a.m a 1:00 p.m. de lunes a viernes. • Transmisión de tres (3) cuñas diarias de 30” en la Franja general de Ecos del Combeima de lunes a viernes. • Emisión de una sección de un (1) minuto, dos (2) veces a la semana en la franja noticiosa de la mañana. • Lectura de boletines e información que ustedes consideren. • Un (1) banner de 360 x 450 px. para desktop y de 360x 300 px para móviles con un peso no superior a 150k. en el home del portal www.ecosdelcombeima.com con link a su sitio web. • Cuatro (4) publirreportajes multimedia en el portal www.ecosdelcombeima.com con despliegue en redes sociales. (Facebook, twitter). • Transmisión de free press en facebook live desde los estudios o virtual mientras la contigencia de la Pandemia.	primer semestre	5	Finalizado
El Olfato	Publicación de dos (2) noticias al mes generadas por la empresa. En media página impar, contraportada, en dimensión de 20cm alto x 25,5 cm de ancho. Publicación de un (1) banner intermedio con campañas institucionales en página principal, de 1024x90 px. Publicación de un banner (1) móvil de fotografías, gif o botón informativas ubicada en la parte inferior de los dispositivos móviles, de 700X 110 px. Asegurar el cubrimiento de las ruedas de prensa o convocatorias a medios.	primer semestre	5	en ejecución
Ángeles tv	°Emisión de un (1) comercial de hasta 30” en Tolinoticias °Emisión de dos notas de hasta 120 segundos semanales °Cubrimiento de ruedas de prensa	primer semestre	5	en ejecución

ZONA DE IMPACTO Roger Jimenez	Difusión y promoción de seis (6) cuñas diarias en el programa Zona de Impacto de Ondas de Ibagué, (lunes a viernes de 9 a 10 de la mañana) con una duración de 30 segundos cada una, alusivas a las campañas institucionales de la empresa. -Retrasmitir veinte (20) publicaciones en la fan page de Zona de Impacto con contenidos oficiales de las redes sociales del IBAL SA ESP. - Lectura de cinco (5) comunicados, boletines de prensa, gestión o información institucional de la empresa en el programa Zona de Impacto. -Publicación de cuatro (4) secciones radiales patrocinadas al mes, con una duración de cinco (5) minutos cada sección, en la cual se divulguen, entrevistas, boletines, información ó reportajes alusivos a las campañas institucionales del IBAL. - Cuatro (4) transmisiones de eventos, acompañamiento periodístico, entrevistas y actividades desarrolladas por la empresa, a través del programa Zona de Impacto. - Publicación de ocho (8) historias de 24 horas en la fan page de Zona de Impacto.	primer semestre	5	en ejecución

Para el segundo semestre de 2021 se adiciono contrato con Ecos del Combeima y Ondas de Ibagué.

PLAN DE MEDIOS 2022: Se realizó el 04 de enero de 2022.

Medio y/o persona natural (propuesta)	***Descripción de la propuesta***	***Fecha prevista para contratar***	***Meses Aprobados***

Ondas de Ibagué	Para satisfacer la necesidad y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para realizar mes a mes: 1. Radio • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 6:00 a 8:30 am • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 12:00 a 2:00 pm, Total 88 cuñas mes • Emisión de una sección de un (1) minuto, dos veces a la semana en la franja noticiosa de la mañana. • Lecturas de Boletines cuando se estime necesario. • Dos (2) Publirreportajes al mes de hasta 5 minutos, en dos de las emisiones de noticias de Ondas de Ibagué. 2. Web • Un (1) banner mensual en la página www.ondasdeibague.com (medidas 1200 x 150 px) material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Cuatro (8) publicaciones en la Fan page de Ondas de Ibagué, una (1) por semana. Material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Dos (2) publicaciones digitales al mes en la página www.ondasdeibague.com con replica en la fan page. Material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL.	primer semestre	6
Ecos del Combeima	Para satisfacer la necesidad y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para realizar mes a mes: * Transmisión de siete (7) cuñas diarias de 30” en la Franja Informativa de Econoticias, de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 1 :00 p.m. * Emisión de la sección de minuto IBAL “Soluciones Oportunas” en la franja noticiosa matinal de lunes a viernes en Econoticias, a las 6:45 a.m. * Un banner de grilla de 360x300 px. (mobile) y 360x450 px. (desktop) en el 100% (run of site) del portal www.ecosdelcombeima.com con link al sitio web www.ibal.gov.co. * Cuatro (4) publirreportajes multimedia en el portal www.ecosdelcombeima.com con despliegue en redes sociales. (Facebook, Twitter) de campañas educativas sobre el cuidado del agua y demás temas de interés del Instituto. * Divulgación de los boletines de prensa e información que se genere en el Instituto.	primer semestre	6

Ángeles tv	1. TELEVISIÓN • Emisión de tres (3) comerciales de lunes a viernes durante la transmisión de nuestro noticiero Tolinoticias en la franja de 9:00 a 10:00 de la noche. • Realización de una (1) entrevista en vivo mensual en noticiero Tolinoticias, con el funcionario y el tema que ustedes deleguen. • Emisión de tres (3) comerciales de lunes a viernes durante la emisión de nuestro informativo matutino Sala de Redacción en la franja de 6:30 a 8:00 de la mañana. • Realización de una (1) entrevista en vivo mensual con el funcionario y el tema que ustedes deleguen. • Emisión de tres (3) comerciales durante la transmisión de nuestro magazín cultural La Vitrina Tv en la franja de los sábados a las 4:00 de la tarde. 2. WEB • LIVE (directos) Cuatro (4) Facebook Live (Uno semanal) con los temas y lugares que previamente se programen. • Lectura de comunicados e información relevante sobre la gestión de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL • Publicación de noticias suministradas por la oficina de comunicaciones de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL en @Tolinoticias	primer semestre	6
ZONA DE IMPACTO Roger Jimenez	1. Radio • Difusión y promoción de seis (6) cuñas diarias en el programa Zona de Impacto de Ondas de Ibagué, (lunes a viernes de 9 a 10 de la mañana) con una duración de 30 segundos cada una, alusivas a las campañas institucionales de la empresa • Publicación de cuatro (4) secciones radiales patrocinadas al mes, con una duración de cinco (5) minutos cada sección, en la cual se divulguen, entrevistas, boletines, información o reportajes alusivos a las campañas institucionales del IBAL • Lectura de cinco (5) comunicados, boletines de prensa, gestión o información institucional de la empresa en el programa Zona de Impacto. 2. Web • Retrasmitir veinte (20) publicaciones en la fan page de Zona de Impacto con contenidos oficiales de las redes sociales del IBAL SA ESP • Publicación de ocho (8) historias de 24 horas en la fan page de Zona de Impacto. • Cuatro (4) transmisiones de eventos, acompañamiento periodístico, entrevistas y actividades desarrolladas por la	primer semestre	6

	empresa, a través del programa Zona de Impacto, cuando sean requeridas.		
El Irreverente	1. Publicar y difundir cuatro (4) noticias mensuales, (una (1) semanal), en el portal web www.elirreverenteibague.com. Con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL) y se comparte por nuestras redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). 2. Publicar y difundir seis (6) boletines de prensa mensuales, enel portal web www.elirreventeibague.com. Con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL) y se comparte por nuestras redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). 3. Realizar do (2) transmisiones en vivo al mes, por nuestro Facebook @elirreverenteibague, con la duración de 20 minutos aproximadamente, donde se realizarán entrevistas y se cubrirán eventos o actividades que realice La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL). 4. Realizar la distribución de dos (2) videos mensuales en las distintas campañas publicadas en las redes sociales del irrevente y página web del medio. Durante el tiempo de ejecución. Estas actividades deben ser concertadas por el supervisor del contrato, con previa aprobación de la oficina de comunicaciones del IBAL. 5. Difundir seis (6) piezas gráficas al mes en (Imagen o video) por nuestras historias de Instagram y Facebook (24 horas) con un alcance de 2.000 a 6.000 vistas. 6. Publicar un (1) banner publicitario por nuestra página web www.elirreventeibague.com. Medidas 1350 x 120 con alcance o link directo a la página web de IBAL https://www.ibal.gov.vo/ material proporcionado por la oficina de comunicaciones. 7. Publicar un (1) banner publicitario por nuestra página web www.elirreventeibague.com con medidas 360 x 280. Material proporcionado por la oficina de comunicaciones.	primer semestre	6

El Nuevo Día	Se trata de publicidad oficial en un medio escrito con alta cobertura en el municipio de Ibagué. Para satisfacer la necesidad arriba descrita y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para publicar según las necesidades de la empresa: • Publirreportajes • Comunicados de prensa • Infografías • Entrevistas • Campañas publicitarias • Campañas de responsabilidad social • Avisos informativos Dado que cada servicio es diferente y tiene un costo diferente, el presupuesto, cuenta con valores unitarios y conforme a los requerimientos de la empresa, se irá agotando la disponibilidad	primer semestre	6

Todos se encuentran activos.

COMUNICACIONES EXTERNAS: Grupos WhatsApp, listas de difusión, redes sociales, página Web.

Mes	Semana	Evidencia
Agosto de 2021 – Redes Sociales	1	https://www.facebook.com/watch/?v=815278745841706 https://www.instagram.com/p/CSF2oK6nsPG/ https://www.ibal.gov.co/node/1866
	2	https://www.facebook.com/watch/?v=208557691226821 https://www.instagram.com/p/CSfnMvSHj1j/ https://www.ibal.gov.co/node/1870
	3	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1924228631079840 https://www.instagram.com/p/CSxrRpTrWe3/ https://www.ibal.gov.co/node/1874

	4	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1930805490422154 https://www.instagram.com/p/CTAWo2wnGHJ/ https://www.ibal.gov.co/node/1885
Septiembre de 2021	1	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1936869803149056 https://www.instagram.com/p/CTSLmJQLF6S/ https://www.ibal.gov.co/node/1893
	2	https://www.facebook.com/watch/?v=240964691278552 https://www.instagram.com/p/CTpfT8_LYlK/ https://www.ibal.gov.co/node/1907
	3	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1949288471907189 https://www.instagram.com/p/CUN8HNUvbbe/ https://www.ibal.gov.co/node/1911
	4	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1954798828022820 https://www.instagram.com/p/CUSgKf5sVb6/ https://www.ibal.gov.co/node/1916
Octubre de 2021	1	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1962708020565234 https://www.instagram.com/p/CUxluSfACj8/ https://www.ibal.gov.co/node/1919
	2	https://www.facebook.com/watch/?v=1291967921235499 https://www.instagram.com/p/CU8ezi4KAVB/ https://www.ibal.gov.co/node/1942
	3	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1974993006003402 https://www.instagram.com/p/CVOWIvVP5mi/

		https://www.ibal.gov.co/node/1953
	4	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1980567528779283 https://www.instagram.com/p/CVjZDVRt8Ln/ https://www.ibal.gov.co/node/1967
Noviembre de 2021	1	https://www.facebook.com/watch/?v=453750742763630 https://www.instagram.com/p/CV-rjCBJ-HT/ https://www.ibal.gov.co/node/1969
	2	https://www.facebook.com/watch/?v=313874506924271 https://www.instagram.com/p/CWQttrBNFmE/ https://www.ibal.gov.co/node/1973
	3	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/1998871743615528 https://www.instagram.com/p/CWgA_5kFuAk/ https://www.ibal.gov.co/node/1981
	4	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2005011249668244 https://www.instagram.com/p/CW0qwh1t1AO/ https://www.ibal.gov.co/node/1987
Diciembre de 2021	1	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2008249189344450 https://www.instagram.com/p/CXEmaNVsPMR/ https://www.ibal.gov.co/node/1990
	2	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2016565285179507 https://www.instagram.com/p/CXhQ2QXMVh-/ https://www.ibal.gov.co/node/1994

	3	https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=1273740589799480 https://www.instagram.com/p/CX1oKNdP05K/ https://www.ibal.gov.co/index.php/node/1999
	4	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2028424447326924 https://www.instagram.com/p/CYEOOpnLc4a/ https://www.ibal.gov.co/Ultimas-noticias?page=45
Enero de 2022	1	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2033111660191536 https://www.instagram.com/p/CYM2KQ4o6Tz/?hl=es-la https://www.ibal.gov.co/node/2003
	2	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2044684605700 https://www.instagram.com/p/CYXYccTMsUS/?hl=es-la https://www.ibal.gov.co/node/2003
	3	https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/2045223818980320 https://www.instagram.com/p/CYe7tPzILpZ/?hl=es-la https://www.ibal.gov.co/node/2006
	4	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3774200512805618 https://www.instagram.com/p/CZahFTrI7iZ/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2010
Febrero de 2022	1	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3776302939262042 https://www.instagram.com/p/CZkwdxzsKbt/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2013
	2	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3787324978159838

		https://www.instagram.com/p/CZzPrA4OOuO/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2016
	3	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3794980750727594 https://www.instagram.com/p/CaDZdDHNZ-F/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2022
	4	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3797074173851585 https://www.instagram.com/p/CacYsr2PhfF/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2032
Marzo de 2022	1	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3802133540012315 https://www.instagram.com/p/CaudrpxlYgf/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2035
	2	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3808258169399852 https://www.instagram.com/p/CbDIX9YN40o/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2038
	3	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3814559208769748 https://www.instagram.com/p/CbLBzl8r-vN/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2045
	4	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3821881061370896 https://www.instagram.com/p/CbsYlPyrFXH/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2055
Abril de 2022	1	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3825872227638446 https://www.instagram.com/p/Cb0GY1jgfr_/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2067

	2	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3835107996714869 https://www.instagram.com/p/CcNp2cjL8Y9/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2077
	3	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3842069929352009 https://www.instagram.com/p/CcoZOFTAL3X/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2086
	4	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3846258708933131 https://www.instagram.com/p/CctWKEev2Vi/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2099
Mayo de 2022	1	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3853140128244989 https://www.instagram.com/p/CdMX1pBtawT/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2111
	2	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3861867030705632 https://www.instagram.com/p/Cda920FLsRv/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2116
	3	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3866096943615974 https://www.instagram.com/p/Cd3ww-TM_w9/?hl=es-la https://www.ibal.gov.co/node/2129
	4	https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3874052052820463 https://www.instagram.com/p/CdtZylNre2y/?hl=es https://www.ibal.gov.co/node/2145

Dentro de las actualizaciones internas se realizan a banner, videos, ultimas noticias, podcast y el link de reparación de daños. (https://ibal.gov.co/atenci-n-a-nuestras-redes)

ASISTENCIA A COMITÉS, APOYO A PROCESOS CONTRACTUALES, RESPUESTA A CORRESPONDENCIA

- Asistencia a Comités: Asistencia a Comités de Gerencia como invitados**.**

- Apoyo a procesos contractuales: Ejecución plan de medios e implementación de la estrategia de comunicaciones (Contratación de personal) - Estudio de necesidad, solicitud de CDP y Supervisión.

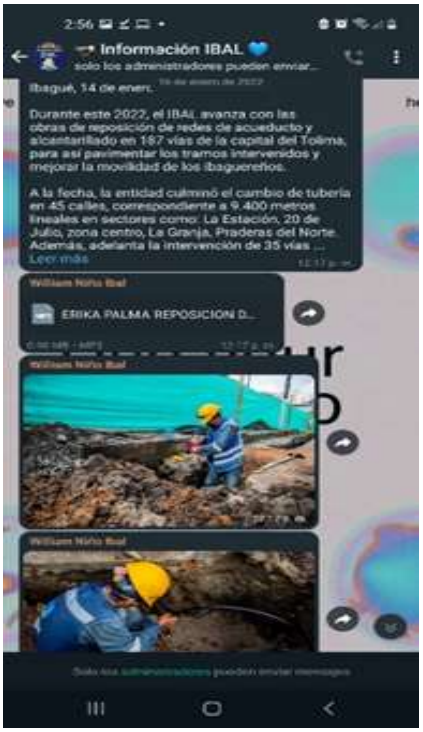
- Respuesta a Correspondencia: Toda la correspondencia llega por la plataforma Camaleón la cual a fecha de la auditoria se encuentra sin oficios vencidos.

COMUNICACIONES INTERNAS

Grupos WhatsApp, Intranet (Banner, actualización de boletines internos, Boletín informativo, Boletín de control interno), Spark (Boletín IBAL Vibra)

Octubre -2021 **noviembre 2021** **Diciembre 2021**

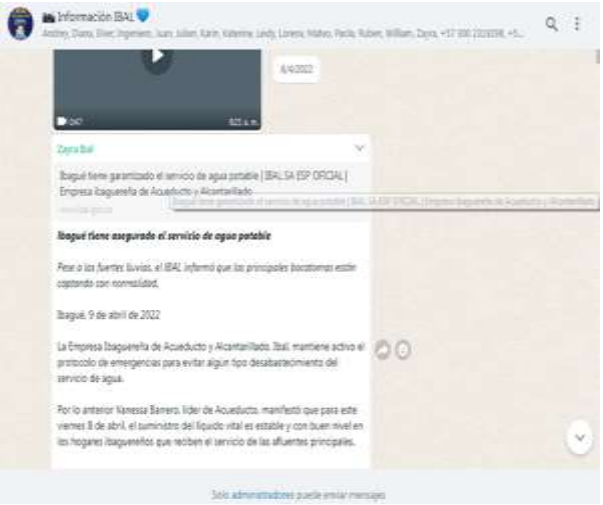
Enero -2022



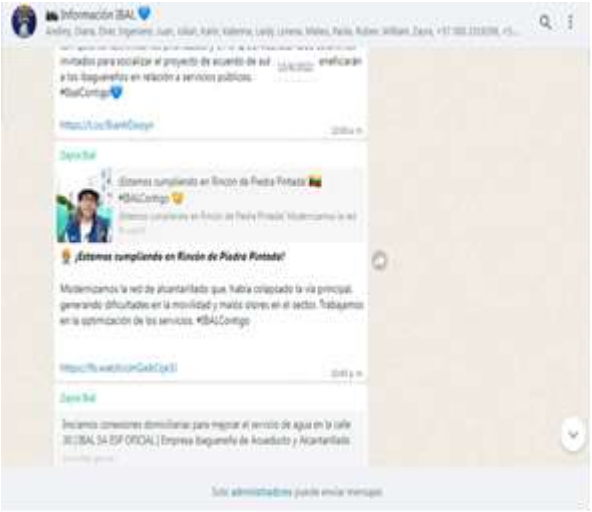
Febrero 2022

Marzo 2022- semana 4

Abril 2022 semana 1

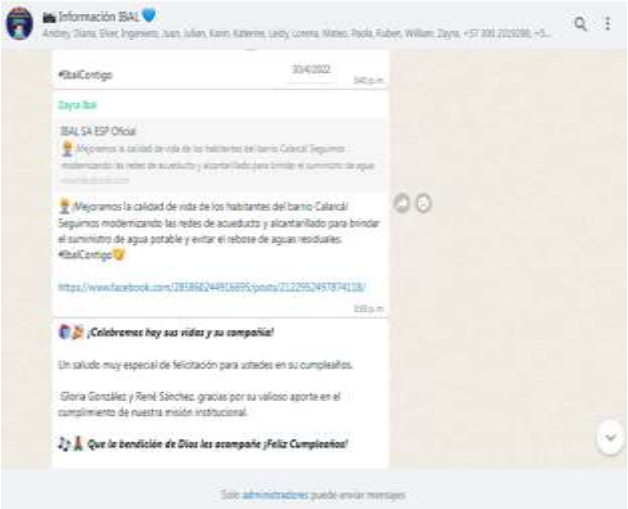


Abril 2022 semana 2



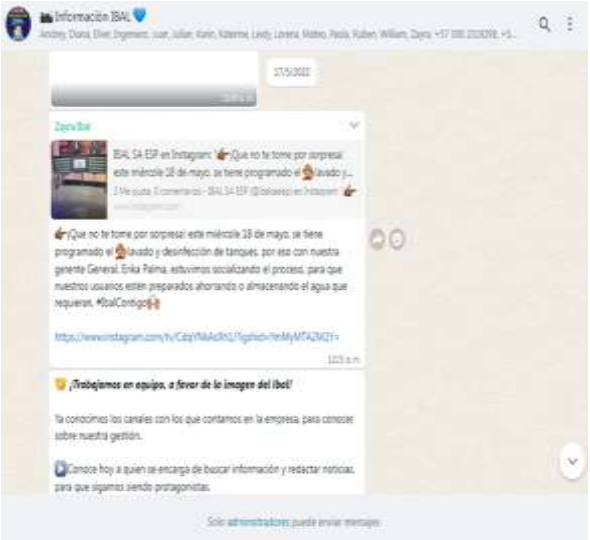
Abril 2022 semana 3

Abril 2022 semana 4

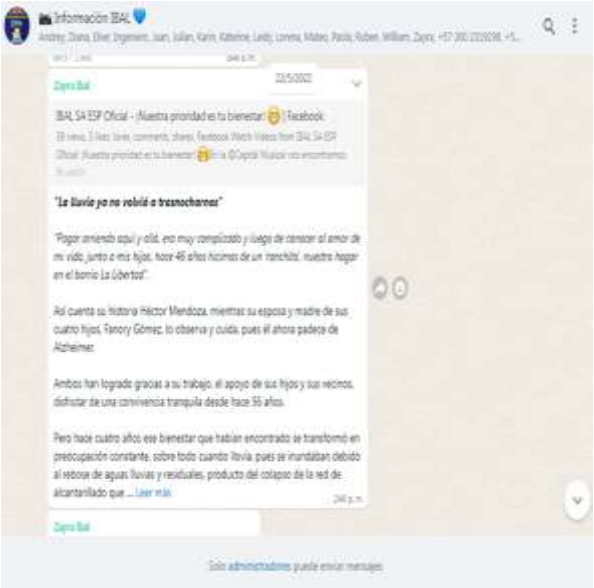


Mayo 2022 semana 1

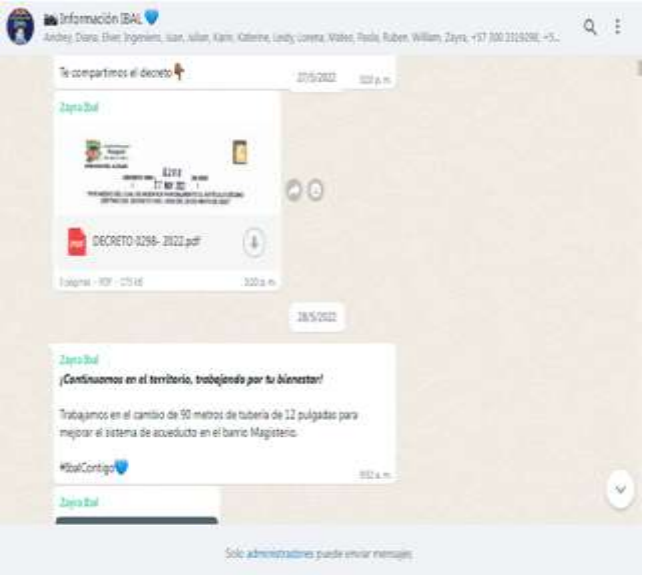
Mayo 2022 semana 2



Mayo 2022 semana 3



Mayo 2022 semana 4



INDICADOR DEL PROCESO

IBAL SIG	**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO**	**CÓDIGO:** SG-R-001 **FECHA VIGENCIA:** 2017-08-17
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**VERSIÓN:** 05 **Página 1 de 1**

DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Proceso:	Comunicaciones y Relaciones Públicas	**Tipo de Indicador**	EFICACIA
Nombre del indicador	Imagen Institucional	**Tablero de Control**	SI

Objetivo del indicador	Medir el grado de satisfacción de la información y los medios que se utilizan para comunicar sobre la gestión de la empresa.	**Pertinencia**	Realizar seguimiento al grado de satisfacción de la información y los medios que se utilizan para comunicar sobre la gestión de la empresa.
Unidad de medida	Porcentaje	**Definición de variables de la Fórmula**	**Número de público interno y externo satisfechos:** Personas encuestadas que dan respuesta satisfactoria a las preguntas formuladas. **Total de público interno y externo encuestados:** El tamaño de la muestra que se toma para la aplicación de la encuesta.
Fórmula para su Cálculo	(Número de público interno y externo satisfechos/ Total de público interno y externo encuestados) X 100	**Aspectos metodológicos**	Tabulación de la información registrada en la aplicación de encuestas al público de interés.
Fuente de los datos	Tabulación de encuesta aplicada por el SIG con el apoyo de todos los proceso (Percepción de la satisfacción del cliente)	**Periodicidad / Fechas de medición**	Anual
Responsable de generar el indicador	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO II	**Responsable del seguimiento del indicador**	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO II

Línea de base	No Aplica	**Meta**	Cumplir con el 100% de lo planeado	**Rangos de evaluación**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
					100%-80%	79%- 60%	< 60%

IBAL	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	**CÓDIGO:** SG-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	**VERSIÓN:** 05
		Página 1 de 2

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	**Meta**	**Medición del indicador**	**%de Cumplim.**	**Análisis del Resultado**	**Acciones de mejoramiento requeridas**	**Responsable**	**Fecha Limite**
Año 2021	100% de las encuestas aplicadas y tabuladas	Cálculo del indicador, para el periodo objeto de seguimiento.	100%	se cumplió en los primeros meses de diciembre 2021 y enero 2022			
Año 2021	Tener una imagen favorable entre el 65% y 100%	resultados de la encuesta	100%	La imagen de la empresa se mantuvo en el 96% de satisfacción con respecto a la vigencia 2020.	no aplica		feb-21

Encuesta de satisfacción

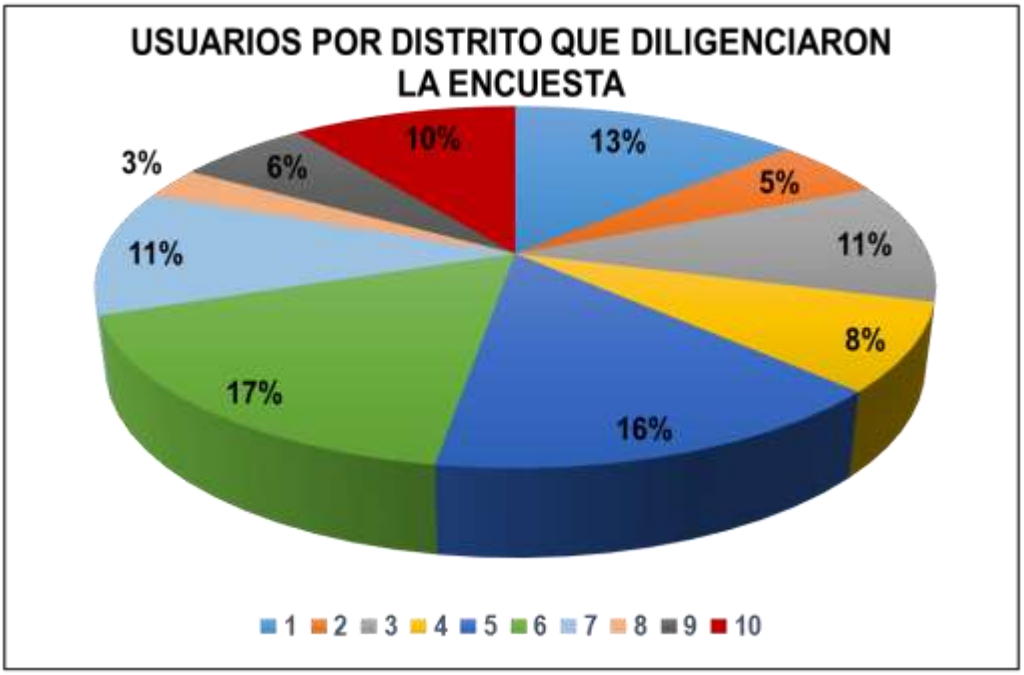
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021

OBJETIVO: Establecer y mantener un instrumento que orienta la medición de la percepción del cliente con respecto a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado prestado por el IBAL
POBLACIÓN: La población a la cual va dirigido la encuesta de satisfacción al cliente son los suscriptores del IBAL de los estratos 1 al 6
TAMAÑO DE LA MUESTRA: 967 usuarios
FECHA DE APLICACIÓN: Diciembre 2021- Enero 2022
METODOLOGÍA: Diseño metodológico teniendo en cuenta los siguientes aspectos
Z: Nivel de confianza= 95,5%, Número de desviaciones estándar asociado a una distribución normal = 1.96
p: Probabilidad del éxito: 50%
q: Probabilidad del fracaso: 50%
N: Tamaño de la población objetivo = 160.192
d: Margen de error = 3%

VARIABLES MEDIDAS:

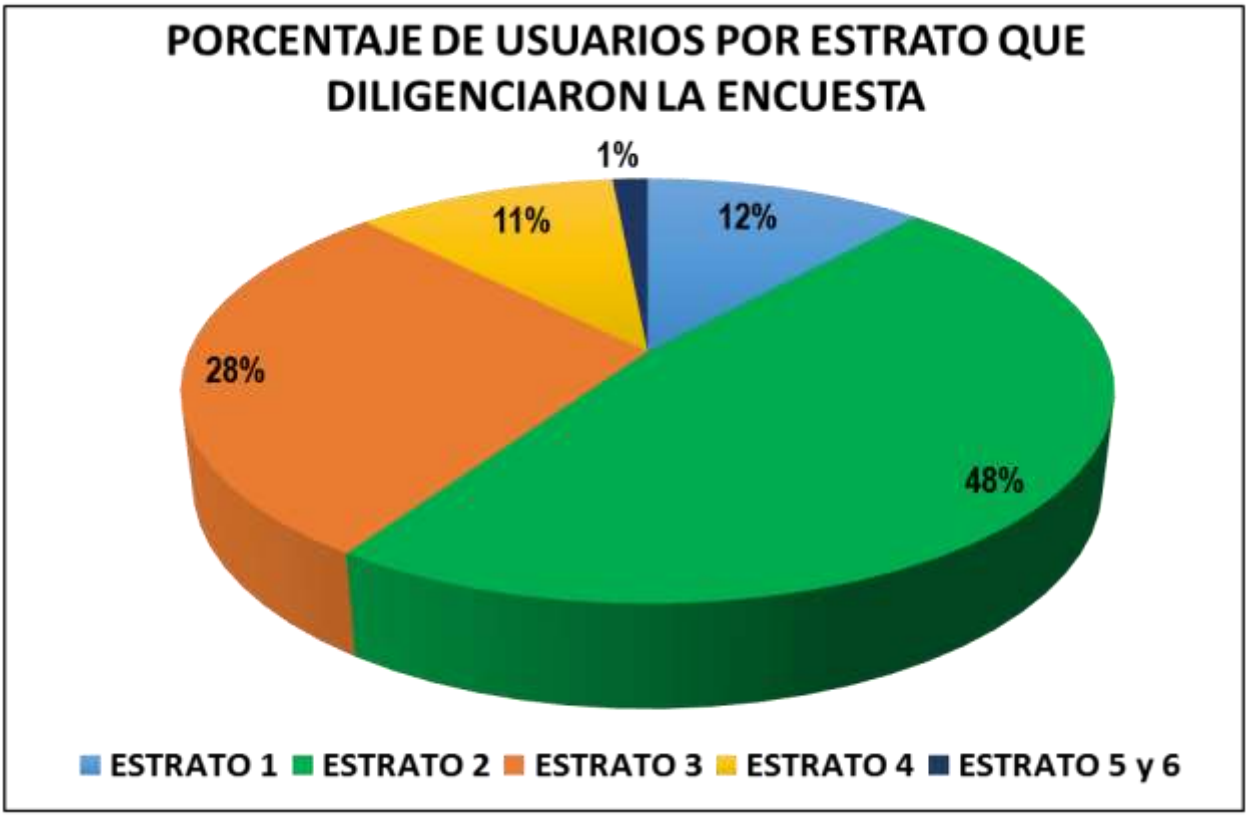
Producto
Servicio al Cliente
Facturación y recaudo
Trámites
Imagen Corporativa
Sistema de Gestión

DISTRITO	NUMERO	PORCENTAJE
1	128	13.24
2	51	5.27
3	104	10.75
4	76	7.86
5	149	15.41
6	165	17.06
7	108	11.17
8	27	2.79
9	59	6.10
10	100	10.34
TOTAL	967	100.00



FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021

ESTRATO	No
ESTRATO 1	112
ESTRATO 2	462
ESTRATO 3	274
ESTRATO 4	105
ESTRATO 5 y 6	14



REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO	OBSERVACION
CR-R-001 Plan de Medios	Se evidencia formato actualizado y en uso
CR-R-002 Registro de comunicaciones para el seguimiento de las suspensiones programadas de agua potable	Se evidencia formato actualizado y en uso
CR-R-003 Seguimiento de actividades oficina de comunicaciones	Se evidencia formato actualizado y en uso
CR-R-005 Mapa de públicos IBAL SA ESP OFICIAL	Se evidencia formato actualizado y en uso

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA JULIO 2021

DESCRIPCIÓN DE LA NC / OPORTUNIDAD DE MEJORA FORMULADA	CORRECCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	Causas	ACCIÓN CORRECTIVA	EVIDENCIA	FECHA DE EJECUCIÓN
Al verificar el cumplimiento al plan de acción se evidencia que el mismo no cuenta con metas específicas, lo cual dificulta hacer un seguimiento verídico. Por lo anterior se recomienda incluir metas cuantificables en actividades como Las 3 del IBAL, Boletín IBAL Vibra, Actualización página web, Minutos informativos, Campañas institucionales y Publicaciones, Realización y publicaciones de prensa, Programas de radio, Podcast.	Utilizar el formato aprobado por el SIG, de plan de acción	may-22	No se evidencia en el plan de acción diligenciado para la vigencia 2020, las metas por las actividades realizadas.	Ajustar y actualizar el plan de acción	Plan de acción actualizado y ajustado al formato	may-22
Oficiar a la dependencia responsable para el suministro de equipos necesarios para el cabal cumplimiento de las actividades propias del proceso de comunicaciones como son equipos de cómputo actualizados, actualización de software de diseño, sillas y personal de apoyo. Lo anterior teniendo en cuenta que no se evidencio ninguna solicitud para la vigencia de enero a julio de 2021	Solicitud de equipos y personal de apoyo.	dic-21	No se ha hecho oficial la solicitud a través de oficio, pues se tuvieron dificultades de salud por parte de la lider y falta de personal, que realizara las tareas.	Realizar y enviar oficio	plan de medios actualizado y enviado para soporte de contratación de publicidad	Nov de 2021

A la fecha de la auditoria en el mes de junio de 2022, se puede evidenciar cumplimiento al plan de mejoramiento.

REGISTROS FOTOGRAFICOS

IBAL SIG	REGISTRO DE COMUNICACIONES PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS SUSPENSIONES PROGRAMADAS DE AGUA POTABLE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: CR-R-002 FECHA VIGENCIA: 2016-12-12 VERSIÓN: 00 Página 1 de 1

Dependencia que informó	Medio de información			Fecha de información	Fecha de publicación
	verbal	escrita	otro		
Gestión Acueducto: Lavado de tanques Belén, Aurora y Ciudad para el 18 de mayo. Toda la ciudad afectada	X			4 de mayo de 2022	11 de mayo de 2022 16 de mayo de 2022 18 de mayo de 2022 18 de mayo de 2022 19 de mayo de 2022 20 de mayo de 2022 20 de mayo de 2022 21 de mayo de 2022 22 de mayo de 2022 23 de mayo de 2022

Las sillas no son las apropiadas para el desarrollo de sus actividades

RECOMENDACIONES

- Oficiar al proceso que corresponda dotar a las funcionarias de los elementos apropiados para el desarrollo de sus actividades tales como : equipos de computo, escritorios, sillas y vehículo para el cubrimiento de las noticias

CONCLUSIONES

- No cuentan con las herramientas necesarias y apropiadas para el desarrollo de sus actividades tales como : (equipos de cómputo, sillas, escritorios, y vehículo)
- Se da cumplimiento a las actividades del proceso
- Se evidencia cumplimiento con el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna
- Se viene informando diariamente por las redes sociales como también por el spark y correos internos de la Empresa de las actividades que se vienen desarrollando tanto a nivel de la Empresa como en los diferentes barrios de la ciudad.

MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

KATTERINE TORRES MENDEZ
APOYO DEL EQUIPO AUDITOR