Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**2023**
Fecha de publicación	**08/09//2023**
Componente:	**Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2023: Gestiòn del Riesgo de Corrpuciòn - 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.**

Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
		Seguimiento 02 OCI		
Componente I: Gestion del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción				
1. Política de Administración del riesgo	Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P.OFICIAL, la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	La empresa, cuenta la Politica de Administracion de Riesgos y Oportunidades, la cual a fecha del primer seguimiento, se encuentra en ejecución por las lineas de defensa: Estrategica, Primera linea, segunda linea y tercera linea.	50%	Se deja el mismo avance, debido a que no fue soportdado los avances al segundo cuatrimestre de 2023. Nivel de cumplimiento: 50%
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar la metodología que se debe tener en cuenta para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción a los líderes de los procesos de la empresa.	A traves de la Guia para la Administración del Riesgo, se socializo a los lideres de la primera linea de defensa la metodologia, para elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%
	2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos	La Dirección de Planeación, con la informacion remitida por los lideres de los procesos, consolido y publico en la pagina web de la empresa, el Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos a ejecurtarse en la vigencia fiscal de 2023	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%
	2.3 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guia de administración de riesgos actualizada.	Al seguimiento del segundo cuatrimestre de 2023, la Oficina de Control Interno de Gestión da cumplimiento a la actividad programada, en cumplimiento a la Ley 87 de 1993.	66.66%	Se ejecuto conforme a la fecha programada al 31 de Agosto de 2023. Nivel de cumplimiento: 66.66%
3.Consulta y Divulgación	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 evidencio publicado en la pagina web de la empresa, el Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos para la vigencia fiscal de 2023.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%
	3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Link Página Web de la Empresa www.ibal.gov.co Menu PARTICIPA - Link Consulta ciudadana /Plan anticorrupción https://ibal.gov.co/home/participa/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%
4. Monitoreo y Revisión	Los lideres de los procesos deben revisar periodicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo	Al segundo cuatrimestre del seguimiento los lideres de los procesos, han actualizado periodicamente con los ajustes pertinentes y adecuados a cada uno de los riesgos en el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la presente vigencia.	66.66%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 66.66%
5. Seguimiento	Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Con el seguimiento y la evaluacion de los registros remitidos por los lideres de los procesos y la generacion de este informe, se da cumplimiento al segundo cuatrimestre del 2023.	66.66%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 66.66%

Componente II: Racionalizacion de Tramites				
1. Identificar los trámites	1.1 Identificar y registrar todos los trámites y OPA en el aplicativo SUIT	La empresa, tiene identificado y registrao los los trámites y OPA en el aplicativo SUIT	33.33%	Se deja el mismo avance, debido a que no fue soportdado los avances al segundo cuatrimestre de 2023. Nivel de cumplimiento: 33.33%
2. Priorización de trámite	2.1 Revisar los trámites y OPA del IBAL, analizar tanto las variables internas y como las externas que afectan el trámite, permitiendo a la empresa realizar la priorización de los mismos.	En el seguimiento al primer trimestre, no se evidencio registro que soporte avance de la actividad, en razón a que estra programa a ejecutarse de Mayo a Septiembre de 2023	0%	Se deja el mismo avance, debido a que no fue soportdado los avances al segundo cuatrimestre de 2023. Nivel de cumplimiento :0%
3. Racionalización de Trámites	3.1 El IBAL busca implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción en los costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, de igual manera generar espacios no presenciales, utilizando página Web, correos electrónicos, que le permitan al usuario menores esfuerzos para la realización de los trámites.	En el seguimiento al primer trimestre, no se evidencio registro que soporte avance de la actividad, en razón a que estra programa a ejecutarse de Septiembre a diciembre de 2023	0%	Tiene fecha programa a ejecutarse de Septiembre a Diciembre de 2023 Nivel de cumplimiento :0%
4. Interoperabilidad	Publicación en la página Web de la empresa los trámites y OPA	En la pagina web del IBAL se encuentra el Menu Atención y servicio a la ciudadania link	66.66%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 66,66%
Componente III. Rendición de Cuentas				
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar jornadas de inducción y reinducción sobre la importancia de la Rendición de Cuentas a los funcionarios del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestión de la Empresa. La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.	**Responsabilidad Social**: Realizo 3 capacitaciones sobre rendición de cuentas dirigida a los funcionarios de la empresa, conforme al registro, Asistencia de estas. **FECHA** — **Lugar** 9 de mayo de 2023 — IBAL Pola 31 de mayo de 2023 — IBAL Pola 7 de Julio de 2023 — IBAL Pola **Gestion Humana**: se realizó inducción en los meses de mayo y junio de 2023.	66.66%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 66.66%
	1.2. Realizar programa especial "IBAL VIBRA EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y Ciudadanía.	Realizaron 11 programas, "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" los visitados fueron los siguientes: San José, Matallana, Industrial, Ciudadela Simón Bolívar et II, Arado, Villa del sol, Ciudadela Simón Bolívar et III, La aurora, Brisas del pedregal, Jordán III etapa, Jordán II etapa , según registros de Asistencia de Usuarios al Programa	66.66%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 66.66%
	1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whattsap3229639922	Se evidencio para los meses de Mayo a Agosto de 2023 , la Publicacion en las redes sociales: se realiza la actualización semanal de las redes sociales de la empresa. PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/pfbid031GiX3YxiEw8QmNo2MSYemA3vT1nuhz6JqgQX3URLcvZh2YgSit7SNkeDdLaZqPhgl https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/pfbid02h8hKvVEq6fdvYF3ky8yQ2ezgK6qd8cXYiRXJJGmHMbBPaTHH2WDSMaXEnEKtT4Cbl https://twitter.com/IbalOficial/status/1664293454908727297?s=20 https://www.instagram.com/reel/CvZ6VFRsSLp/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFlZA==	66.66%	Se dio cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2023 Nivel de Cumplimiento: 66.66%
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y	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.	Se efectuaron de manera presencial 4 socializaciones con la comunidad del sector los túneles de boquerón. Proyecto Acueducto Complementario, Socialización con la comunidad del barrio el triunfo, convenio 174 para la reposición de red de alcantarillado, Socialización con la comunidad del barrio calucaima, donde se construye el tanque de almacenamiento de agua potable para este sector y Socialización con la comunidad del barrio la pradera. Tambien se evidencio el registro fotografico.	66.66%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 66.66%

sus organizaciones	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.	Se presento y se socializo con la comunidad y funcionarios de la empresa, las actividades desarrolladas por el IBAL VIBRA EN MI BARRIO a traves de los grupos de WhatsApp internos y las redes sociales institucionales del IBAL SA ESP, así como las personales del gerente, donde se evidencio fotograficamente las actividades ejecutadas durante los meses de mayo a agosto de 2023, el cual se promovió el diálogo con los usuarios.	66.66%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 66.66%
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento a la participacion	Se realizaron 3 jornada de cultura de rendición de cuentas dirigida a los funcionarios de la empresa, segun registro fotografico y ssistencia. Se realizó jornada de Rendición de Cuenta a todo el personal de la entidad según circular 100-010 IBAL RINDE CUENTAS A SUS FUNCIONARIOS	66.66%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 66.66%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Programar y realizar auditorías 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	Se efectuo informe de seguimiento con corte al 30 de Junio de 2023, dando cumplimiento a la Resolucion nro. 0032 de 27 de enero de 2023 y Politica de Rendicion de Cuentas, en la cual la empresa adopto el Plan Anticorrupcion y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia de 2023. Se dio a concer el resultado a los funcionarios responsables por medio del oficio no. 130-083 del 04 de julio de 2023	50%	Conforme a la fecha programada existe avance. Nivel de cumplimiento: 50%

Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Al segundo cuatrimestre de 2023, no entregaron evidencia del Manual servicio al ciudadano	**0%**	Se deja el mismo avance, debido a que no fue soportdado los avances al segundo cuatrimestre de 2023.Sin avance, Nivel de Cumplimiento: 0%
	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:** Capacitacion realizada el dia 16-05-2023. Tema: capacitacion proceso de catastro de usuarios. Capacitacion realizada el dia 19-05-2023. Tema: Disposiciones generales dirección comercial. Capacitacion y socialización realizada el dia 08-06-2023. Tema: actualización tarifaria. Capacitacion realizada el dia 27-06-2023. Tema: Capacitacion conveniocon macro servicios. Capacitacion realizada el dia 29-06-2023. Tema: Capacitacion usuarios respecto al proceso pqr y participación ciudadana. (Todos los soportes se encuentran en la carpeta plan de acción 2023) **Gestion Humana:** Se tiene programado realizar capacitaciones en atención al cliente.	66.66%	Estan programadas realizarlas trimestalmente en la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento:66.66%
	1.3 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Al primer cuatrimestre de 2023, se elaboraron las siguientes Acta del Comité de Gerencia: Acta N°.01 de 10/01/2023 Acta N°.02 de 13/02/2023 Acta N°.03 de 21/04/2023	33.33%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 33.33%
	2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Al primer trimestre de 2023, lideres de los procesos, no solicitaron actualizar documentos.	**0%**	Los lideres de los procesos, no solicitaron actualizar documentos ante el SIG. Nivel de cumplimiento:0%
	2.2. Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	**Gestión Tecnologica:** Menu ATENCIÒN 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/ Link descargue su factura https://ibal-web.solin.com.co/websolin/MisFacturas/Consultar	66.66%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%
	2.3 Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	**Gestion Atencion al Cliente y PQR**: Los servicios que se prestan se encuentran actualizados; así tambien los centros de atención; en la pagina web del IBAL. La descripción de la información donde el usuario o suscriptor puede consultar tramites, se encuentra en el Link, 190.107.23.34:888/camaleon/ **Comunicaciones y Relaciones Publicas**: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, así como acceso a descuentos y redes sociales. **Gestion Tecnologica:** En la pagina web de la empresa en el Menu TRANSPARENCIA, Link Informaciòn de la entidad-Directorio Institucional https://ibal.gov.co/home/transparencia/1-informacion-de-la-entidad/directorio-institucional/, se encuentra los puntos de atenciòn, direcciòn y horarios	66.66%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%

2. Fortalecimiento de los canales 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**: Se encuentra actualizado con fecha del 04-05-2023 el Manual de calidad, cordialidad y atención al usuario. Se realiza revisión constantes a la pagina web de la Empresa y carteleras de las oficinas ubicadas en el edificio f25 sede de la 60 y pas de la 15. **Gestión 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 ciudadania. Menu ATENCIÒN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicaciòn de Informaciòn https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÒN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - Link Registro de Publicaciones - https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/registro-de-publicaciones/ Anexo al correo el Instructivo GT-I-001	100%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento:100%
	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 Atencion al Cliente y PQR :** Oficio 430-04412 del 02/05/2023 solicitud a Sistemas Implementacion o adquisición calificador de atencion. Se esta generando estadistica; de satisfacción del cliente, en base a la encuesta, diligenciada por nuestros usuarios, en el link http://intranet.ibal.gov.co: 767/operaibal/encuesta_p qr/ Los datos recopilados se extraen del modulo informes Digiturno en la intranet. http://190.107.23.46:767/ operaibal/inicio/#	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 66.66%
	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	**Atencion al cliente y P.Q.R :** Se encuentra actualizado con fecha del 04-05-2023 el Manual de calidad, cordialidad y atención al usuario. Se continúa con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual de calidad, cordialidad y atención al ciudadano, por parte del personal que atiende en Front. Registrando gestión. **Gestion Humana** : No se ha realizado socialización sobre el manual de cordialidad por lo tanto está pendiente esta actividad.	66.66%	La actividad esta programada semestralmente para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento 66.66%
	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 el informe de seguimiento al segundo cuatrimestre de 2023, se cumple con la actividad programada	66.66%	Nivel de cumplimiento:66.66%
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	**Gestión Humana:** Estas actividades se desarrollaran en la vigencia del 2023 pero contamos con el Plan Institucional del Capacitacion el cual incluye el programa de inducción y reinducion según el siguiente link: https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2023.pdf	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.	Atraves de los boletines informativos semanales que publica la entidad en el whatsApp y spark de la entidad se socializa los valores establecidos en el código de integridad. Ver Boletín No.081 del 22 al 27 de agosto de 2023 sobre divulgación Código de Integridad.	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%
	3.3. Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.	Se aplico el Manual de Politicas de Selección de ingreso y Selección, con el registro; Hoja de Control Ingreso de Documentos Historia Laboral de William Andres Perdomo Pichina.	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%

	3.4. Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Esta programado en el Plan Institucional de Capacitación, de: 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 otro. https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2023.pdf	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%
4. Normativo y procedimental	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se encuentra actualizado con fecha del 04-05-2023 el manual de P.Q.R	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente Nivl de cumplimiento: 66.66%
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Se envía relación semanal de las pqr, por causal promedio al area de facturación para su respetiva revisión. Se realiza informes mensuales por tipo de petición (Petición, queja, o reclamo). remitidos a la Direccion comercial con copia al area de facturacion. Se generan informes de gestión dirigidos a la dirección comercial, oficina de control interno, y a la oficina de sistemas con la finalidad de que se públique en pagina web.	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66,66%
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Estan determinadas e implementados con 48 registros. Para el primer cuatrimestre de 2023. Revisaron y actualizaron el registro GC-R-AC-048 del 24/04/2023.	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 66,66%
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	**Gestion Humana**:se ha realizó campaña informativa en el marco de la inducción y sensibilización en Régimen Disciplinario por parte de la oficina de control único disciplinario ver anexo divulgación código disciplinario y derechos de los ciudadanos. **Control Unico Disciplinario**: Se realizo capacitacion dirigdo a todo el personal del IBAL SA ESP OFICIAL los dias 29 y 30 de mayo de 2023 en las sede de la Pola, F25, la 60 y Chapeton.	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente Nivl de cumplimiento: 66.66%
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	**Director Comercial, Atencion al Cliente y PQR** Se tiene la, Politica de tratamiento de datos personales, publicada en la pagina WEB. **Grupo Tecnologico y de Sistemas:** En la pagina web se encuenta publicada la Politica de tratamiento de datos personales , adoptada por el IBAL , igualmente el Aviso de privacidad , esta información esta publicada Menu Atenciòn y Servicio a la Ciudadania https://ibal.gov.co/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos.pdf https://ibal.gov.co/aviso-de-privacidad/ **Comunicaciones y Relaciones Publicas.** **Gestion Documental** : La empresa la tiene publicada en la pagina Web.	100%	Nivel de cumplimiento:100%
	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.	Existen 48 registros; y se reciben peticiones verbales, por medio de nuestro personal del Front la sede de F25 y 15, recibe personalmente peticiones verbales. Esta dispuesto el chat virtual en pro de brindar mayores posibilidades de interacción con nuestros usuarios. Se encuentra actualizado con fecha del 04/05/2023 el Manual de P.Q.R	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 66,66%

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.	Grupo Tecnologico y de Sistemas: Mediante oficio 650-074 del 26 de julio de 2023, dirigida al Director de Planeación, se solicita: En atención al contrato N. 044 de 2023, cuyo objeto prestar los servicios de un profesional en ingeniería grado 5 para asesorar en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, en las obligaciones especificas del contratista, Item 5 se describe: Realiar las actividades requeridas para la caracterización de usuarios, ciudadania y grupos de valor del IBAL, aplicando la metodologia establecida por la funcion publica, Por lo anterior comedidamente solicitamos informar al comité de caracterización de usuarios como va el avance referente a este proceso	33.33%	No existe avance al seguimiento del segundo cuatrimestre de 2023. Nivel cumplimiento:33,33%
	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.	Mediante el oficion nro. 430-04412 de 02/05/2023 se solicito avance del digiturno y calificador para los puntos de atención, ubicados en el edificio F25 y sede de la 60. En cuanto a la calificación solo se esta manejanda de manera virtual por medio del diligiaciamiento de encuesta, en el link dispuesto, en la página web.	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada de forma vigencia. Nivel de cumplimiento: 66.66%

Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	Estructura Orgánica publicada https://ibal.gov.co/home/ibal/informacion-institucional/organigrama-nuevos-procesos/ Menu TRANSPARENCIA -Link informaciòn de la entidad -Organigrama/Nuestros Procesos	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 100%
	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	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 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 ATENCIÒN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicaciòn de Informaciòn https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÒN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicaciòn de Informaciòn - Link Registro de Publicaciones. Circular N. 650 - 086 del 29 de agosto de 2023, referente Actualización información pagina web	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	En la pagina web de la empresa esta el Menu TRANSPARENCIA - Link Contrataciòn-Publicacion de la ejecuciòn de contratos	33.33%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 33.33%
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	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 , 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, Menu ATENCIÒN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicaciòn de Informaciòn https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÒN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- 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.	50%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 50%
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	Se da aplicación a lo establecido a la circular IBAL No. 015 del 11 de enero de 2011, por medio de la cual se establece el costo por concepto de expedición de certificaciones y/o constancias por parte del IBAL S.A E.S.P OFICIAL, la cual me permito adjuntar para su conocimiento y fines pertinentes en dos (2) folios.	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 100%

3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Generar las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	la Políticas de Programa Gestión Documental, la aproó el Comité Institucional de Gestión Desempeño, según acta 001 de febrero del 2023 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.	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:100%
	3.2 Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	El Programa de Gestión documental -PGD y el Plan Institucional de Archivos - PINAR fueron aprobados por el Comité Institucional de Gestión Desempeño, según acta 001 de febrero del 2023	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:100%
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.	**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. https://youtu.be/0OAsUz3bdPM?si=s70Akf4ekF8B6xeH, https://www.facebook.com/photo/?fbid=660998749409172&set=a.409929691182747 , https://ibal.gov.co/2023/03/21/mucha-atencion-ibague-manana-sera-la-caminata-3k-por-el-agua/	66.66%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 66.66%
	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Para garantizar el protocolo de accesibilidad a la pagina web se tendrà en cuenta: Imágenes y animaciones: se utilizará el atributo alt para describir la función de cada elemento Mapas de imagen: Se usará el elemento map y texto para las zonas activas. Multimedia: Proporcionará subtítulos y transcripción del sonido, y descripción del vídeo. Enlaces de hipertexto: se usará texto que tenga sentido leído fuera de contexto. Organización de las páginas: Use encabezados, listas y estructura consistente. Use CSS para la maquetación donde sea posible. Figuras y diagramas: Se usará el atributo longdesc, para describir los encabezados Marcos: Usará el elemento noframes y títulos con sentido. Tablas: Facilite la lectura línea a línea. La página web de la empresa www.ibal.gov.co incluye todas las exigencias impuestas por el Ministerio de las TIC en la estrategia de Gobierno en Línea, así como cada uno de los componentes descritos en el Manual Estrategia Gobierno en Línea en su última versión, y lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de información, Anexo 2 Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.	33.33%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 33.33%
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Seguimiento al acceso a informacion publica, a través del software de gestión CAMALEON.	Informe generado por el sistema de Gestion Documental, relacion de vencidos mediante oficio 620-041 de Julio 26 del 2023 tomando como fechas de referencia desde el 1 de enero al 30 de junio del 2023 con un total de 401 radicados vencidos sin respuesta y/o sin finalizar en el software de Gestion Documental CAMALEON.	66.66%	Se dio cumplimiento con la fecha programada para el primer semestre de 2023 Nivel de cumplimiento:66.66%

Componente VI: Iniciativas Adicionales				
Iniciativas 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.	Se realiza jornadas de capacitacion y socialización de los valores del código de integridad ver socialización a través del Boletín informativo No.081 de agosto de 2023 y asistencia capacitacion del 30 de junio Inducción Sistema Gestion de la Calidad y la presentación en Power Point de los temarios de Inducción.	66.66%	Esta progrmado en el primero y segundo semestre de 2023. Nviel de cumplimiento: 66.66%
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	**Control Disciplinario:** Se realizo capacitacion dirigida al personal del IBAL SA ESP OFICIAL los dias 29 y 30 de mayo de 2023, en las sedes la Pola, F25, la 60 y Chapeton. **Gestión Humana:**Se ha Realizado Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario ver jornada de capacitacion del 31 de mayo de 2023	66.66%	La capacitacion esta programada a ejecutarse en el mes de mayo de 2023. Nivel de cumplimiento: 66.66%
	1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	Por medio de la Circular 430-018 Socializacion cliente interno de la Urna de Trasparencia lideres. Direccion comercial y servicio al cliente - Lider atención al cliente y P.Q.R. - Lider Gestion Humana- Lider de comunicaciones y relaciones publicas. - Lider gestión tecnológica Oficio 430-01995 del 23/02/2021 – solicitud a gestión tecnológica implementación registro GC-RAC-039 pagina web Circular 430-023 del 04/03/2021 – implementación Urna de Trasparencia lideres Jefe Oficina de Control Disciplinario. Jefe oficina Control Interno Gestión Tecnologica: La oficina de Gestión Tecnologica y de Sistemas remite mediante oficio y en sobre sellado al Profesional especializado 03 Atención al usuario y PQR , las presuntas denuncias que fueron radicadas en medio virtual, el segundo dia hábil de cada mes, Link https://ibal.gov.co/denuncie-aqui/	100%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	1,4 Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA	Acta No. 0004 del 04/05/2023; No se encontró denuncia por presunto acto de corrupcion. sede F25. Acta No. 0004 del 04/05/2023; No se encontraron denuncias por presuntos actos de corrupcion. Sede pas de la 15. Por medio de oficio 430- 04537 se procede a reiterar la solicitud realizada por medio de oficio 430-02608 del 08- 03-2023; solicitando el suministro de urna de transparencia y buzon QSFpara la sede de la 60; teniendo en cuenta que se dio apertura a oficina de atencion al cliente y pqr, para dicha sede. Circular 430-043 del 26/05/2023 – Citacion Apertura Urna de Trasparencia - Direccion comercial y servicio al cliente, Jefe Oficina de Control Disciplinario, Jefe oficina Control Interno y Lider Gestion Humana. Acta No. 0005 del 05/05/2023; se dio apetura al buzon de sugerencias y urna de transparencia; de la sede ubicada en el edificio f25. Encontrando una(1) queja, por mal servicio en la atencion al usuario; dicha queja erradamente la ingresaron en la urna de transparencia. Acta No. 0005 del 05/06/2023; se dio apetura al buzon de sugerencias y urna de transparencia; de la sede pas de la 15. No se encontraron denuncias por presuntos actos de corrupcion. Acta No. 0005 del 05/06/2023; se dio apetura al buzon de sugerencias y urna de transparencia; de la sede de la 60. No se encontraron denuncias por presuntos actos de corrupcion. Certificacion por parte del líder de Gestion Tecnologica donde indica que No se presentaron denuncia por la pagina web del 02/05/2023 al 01/06/2023 – fecha de consulta 05/06/2023. Circular 430-052 del 07/07/2023 – Citacion Apertura Urna de Trasparencia - Direccion comercial y servicio al cliente, Jefe Oficina de Control Disciplinario, Jefe oficina Control Interno y Lider Gestion Humana. Acta No. 0006 del 11/07/2023; se dio apetura al buzon de sugerencias y urna de transparencia; de la sede pas de la 15. No se encontraron denuncias por presuntos	66.66%	La actividad esta programada para ser ejecutada de enero a diciembre de 2023 Nivl de cumplimiento: 66,66%

Seguimiento de la Estrategica	OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno