

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 1 de 22

(3 0 ENE 202)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL

EL GERENTE DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias que le han sido otorgadas, así mismo en uso de las establecidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Nacional, artículo 9 y 14 de la Ley 489 de 1998 y,

CIUDADANO DE LA EMPRESA IBAL S.A. ESP. OFICIAL PARA EL AÑO 2024"

#### CONSIDERANDO:

Que en cumplimiento a la Ley 1474 del 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y evaluación a Políticas Públicas, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas la Entidades del Orden Nacional Departamental y Municipal.

Que se hizo necesario que cada responsable de proceso o líder de las diferentes áreas de la Empresa, elaborará el mapa de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la trasparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales, estructurar las medidas para controlar los riesgos de corrupción, establecer los compromisos en los componentes y de esta manera promover la transparencia, concentrando acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1474/2011, por medio de la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Que, en mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2024, dando cumplimiento a la Ley 2195 de 2022 Capítulo VI Fortalecimiento Administrativo Para La Lucha Contra La Corrupción Artículo 31 el cual modifica el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 de orden Nacional de la Presidencia de la República; el cual quedara diseñado de la siguiente manera:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12

VERSIÓN: 01

Página 2 de 22

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS

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

Ibagué Tolima, 2024

#### **PRESENTACIÓN**

El IBAL S.A. E.S.P OFICIAL comprometida con los ciudadanos aplica los valores que rigen los principios éticos y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 y el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 Capítulo VI "Fortalecimiento Administrativo Para La Lucha Contra La Corrupción" el cual modifica el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2024 fue realizado con la participación de la Gerencia General, Grupo Directivo, Líderes de los Procesos y Oficinas Asesoras de Control Interno de Gestión y Control Único Disciplinario. El presente Plan busca generar la confianza del ciudadano frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en la entidad IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social, y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido donde los recursos públicos sean destinados a solucionar las necesidades de la comunidad.

El contenido y el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se diseñaron en cumplimiento del artículo 31 de la ley 2195 de 2022 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal; IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL da cumplimiento a lo dispuesto.

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia que garantice la continuidad en una gestión honesta y transparente en nuestra Empresa, el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, además de cumplir con los requerimientos de conformidad al soporte legal vigente en cumplimiento a la Misión de la Empresa, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza. Por lo anterior se presenta las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" 2024.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 3 de 22

#### MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia y las siguientes normas concordantes:

### Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

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

### Modelo Integrado de Planeación y Gestión

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

#### **Trámites**

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

### Modelo Estándar de Control Interno

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

### Rendición de Cuentas

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

#### Trasparencia y Acceso a la información

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





### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 4 de 22

### Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

> Ley 1474 de 2011, Artículo 76

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

#### PRIMER COMPONENTE

### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se anexa. Mapa de Riesgos de Corrupción.

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

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

### POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

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

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

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

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

Primer Seguimiento: Corte a 30 de abril/2024 y la publicación de dicho seguimiento deberá ser dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

**Segundo Seguimiento**: Corte a 31 de agosto/2024, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: Corte a 31 de diciembre/2024, la publicación se deberá realizar dentro de los diez (10) días del mes de enero de 2025.



CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 5 de 22

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

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

EMPRESA	IBAGUEREÑA DE AC	CUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBA	L S.A E.S.P. OFIC	IAL	
COM	PONENTE I: Gestión de	el Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesg	os de Corrupción		
Subcomponente/ Procesos	Actividades	idades Meta o Producto		Fecha Programada	
Política de Administració n del riesgo	Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	Política de Gestión Integral de Riesgos para el IBAL S.A E.S.P. OFICIAL	La Alta Dirección de la Entidad  Con la participación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Primer semestre de 2024	
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.	Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente socializada.	Dirección de Planeación	Vigencia 2024	
	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.      Realizar el seguimiento y acompañamiento a la	Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional  Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Líderes de los diferentes procesos  Jefe Asesor Oficina de Control Interno	Abril 30, agosto 31 y 31 de diciembre de 2024	



## RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 6 de 22

	implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos actualizada.			
3.Consulta y Divulgación	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.	Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado. Link página Web de la Empresa	Dirección de Planeación	Enero de 2024
	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  Menú Participa - Link Consulta Ciudadana -Plan Anticorrupción  https://ibal.gov.co/home/participa/plan- anticorrupcion-y-atencion-al- ciudadano/ Formulario Mapa de riesgos de corrupción	Líder Grupo Tecnológico y de sistemas.	Enero de 2024
4. Monitoreo y Revisión	Los líderes de los procesos deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Líderes de Procesos.	Trimestralmente durante la vigencia 2024
5. Seguimiento	Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el primer componente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Cuatrimestralmente en la vigencia 2024



## RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 7 de 22

#### SEGUNDO COMPONENTE

### **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **GESTIÓN ANTITRÁMITES**

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente II: Racionalización de Trámites								
Subcomponente/pr ocesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada			
1.Identificar los trámites	1.1	Identificar y registrar todos los trámites y OPA en el aplicativo SUIT	Trámites y OPAS Registrados en el SUIT	Líderes de Procesos responsables de los tramites	Marzo a septiembre de 2024			
Priorización de trámite	0.4	Revisar los trámites y OPA del IBAL,		Dirección de Planeación				
	2.1	analizar tanto las variables internas y como las externas que afectan el trámite, permitiendo	Relación de trámites y OPA priorizados	Líderes de Procesos responsables de los tramites	Octubre a noviembre 2024			
		a la empresa realizar la priorización de los mismos.		Dirección de Planeación				
3. Interoperabilidad		Publicación en la página web de la empresa los tramites y OPA	Relación de los Tramites y OPA	Gestión Tecnológica y de sistemas	Marzo a diciembre de 2024			



# 0 0 2 0 3 0 ENE 2024



## RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 8 de 22

### TERCER COMPONENTE

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

El IBAL llevara a cabo una evaluación de las debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año 2023; así como identificar los grupos de interés y sus necesidades de información para centrar las acciones de rendición de cuentas que se va a presentar en la vigencia 2024.

Componente III: Rendición de Cuentas								
Subcomponente/p rocesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada			
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.	Jornada de inducción y Re inducción de la información a tener en cuenta en la Rendición de Cuentas (evidencia de asistencia)	Líder de responsabilida d social Líder Gestión Humana	Semestralmente año 2024, adicionalmente si se requiere por ingreso de nuevo personal.			
	1.2	Realizar programa especial "IBAL EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y la Ciudadanía.	Retroalimentaci ón con las comunidades visitadas	Líder de Responsabilid ad social	En la vigencia 2024			
	1.3	Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas	Publicación en las redes sociales de la Empresa www.ibal.gov.co	Líder de Comunicacion es y relaciones públicas	En la vigencia 2024			



CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 9 de 22

Į		
ne.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

		Atención Virtual en Línea Whattsap3229639922		Líder de Responsabilid ad social	Permanentemente, durante la vigencia 2024
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Teniendo en cuenta el programa "IBAL 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.	Lista de Asistencia a el programa "IBAL EN MI BARRIO" Registros Fotográficos	Líder de Responsabilid ad Social. Líderes de Procesos	Durante la Vigencia 2024
	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 EN MI BARRIO" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	Listados de asistencia  Registros Fotográficos  Medios de comunicación internos de la Empresa y página Web.	Líder de Responsabilid ad social Líder de Comunicacion es y Relaciones públicas	Durante la Vigencia 2024
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas.  Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento a la participación.	Informe de jornadas que se desarrollen relacionadas con la Rendición de Cuentas	Líder de Responsabilid ad social Líder Gestión Humana	Cuatrimestralment e en la Vigencia 2024 y cuando sea requerido por los líderes de los procesos.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar seguimiento sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado la efectividad de las acciones.	Informe de seguimiento al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Jefe Asesor de Control Interno	Junio y diciembre de 2024
		Dar a conocer el resultado	Registro de		3





CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 10 de 22

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

#### **CUARTO COMPONENTE**

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

Col	mpon	ente IV: Mecanismos Pa			
Subcomponente/p rocesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano.  Formular planes de acción y asignación de recursos.	Manual del servicio al Ciudadano		Junio de 2024



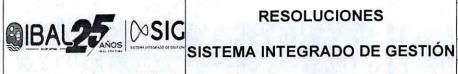
## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 11 de 22

	1.2.	Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa.	Registro de capacitacion es	Dirección Comercial Líder Gestión Atención al Cliente y PQR. Líder Gestión Humana	Trimestral durante la vigencia 2024
	1.3.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	Gerencia General Líderes de procesos	Durante la Vigencia 2024
Fortalecimiento     de los canales de     atención	2.1.	Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Documentaci ón actualizada	Dirección Comercial	Durante la Vigencia 2024
	2.2.	Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Contrato de servicios públicos domicilia rios actualiza do.	Dirección Comercial. Líder Gestión Tecnológica.	Durante la Vigencia 2024
			Página web www.ib al.gov. co, Link descarga		
			tu factura https://i bal.gov .co/pag os/		
			Página web www.ibal.gov .co , Menú		





CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 12 de 22

Sec.		Atención y Servicio a la Ciudadanía		
2.3.	Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	Publicaci ón en la página Web, del CAP (Centro de Atención Personali zado). Y los servicios que se prestan.  Página web www.ibal.gov .co , Link Tramites y Servicios	Líder Atención al cliente y PQR  Líder de comunicacion es y relaciones públicas  Líder Gestión tecnológica.	Durante la Vigencia 2024
2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario.  Manual de PQR Instructivo GT-I-001 Publicación Pagina web, Esquema de publicación de información.  Registro de Publicacione s	Líder Atención al cliente y PQR. Líder Gestión Tecnológica.	Junio de 2024



### CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 13 de 22

	2.5.	Implementar el indicador que permita medir los tiempos de espera frente a la atención del usuario.  Implementar datos estadísticos frente a la calificación de la atención del usuario por parte del asesor.  Se deben llevar estadísticas de los	Informe tiempo de atención.  Informe estadístico de la calidad del servicio.	Director Comercial Líder Atención al cliente y PQR	Trimestralmente en la vigencia 2024
	2.6.	resultados.  Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Manual Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario. Y socialización del mismo.	Líder Atención al cliente y PQR. Líder de Talento Humano.	Semestralmente 2024
	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.	Informe de seguimiento PAAC Y MRC.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno.	Cuatrimestralmente durante la vigencia 2024
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de Inducción y capacitacion es Socialización código de	Líder Grupo Gestión Humana Con el apoyo	Vigencia 2024
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.	Integridad.	de los Líderes de los Procesos	Vigencia 2024
	3.3.	Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en	Manual de Políticas de Selección- Ingreso y	Gestión Humana	

The Birt

0020



## RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA:
2016-10-12
VERSIÓN: 01
Página 14 de 22

		competencias orientadas al servicio.	promoción.  Manual de funciones		
	3.4.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan Institucional de Capacitacion es 2024 PIC	Director Administrativo y financiero Líder Grupo Gestión Humana	Vigencia 2024
Normativo y procedimental	4.1.	Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Manual de PQR actualizado y socializado	Líder Atención al cliente y PQR	Semestralmente en la vigencia 2024
	4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Estadística mensual de PQR	Líder Atención al cliente y PQR. Dirección Comercial	Mensualmente durante la vigencia 2024
	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados.	Director Comercial. Líder atención al Cliente y PQR. Con el apoyo del SIG	Vigencia 2024



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA:

2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 15 de 22

= = = = = = = = = = = = = = = = = = = =	4.4.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Socialización a los funcionarios. Listados de Asistencia	Líder Grupo Gestión Humana. Oficina asesora control disciplinario.	Semestralmente durante el año 2024
	4.5.	Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de tratamien to de datos personal es publicad a en página web www.ibal .gov.co	Director Comercial. Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas, Líder Gestión Documental	Vigencia 2024
			Aviso de Privacida d Tratamie nto de datos personal es, publicad o en página web www.ibal .gov.co		
	4.6.	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Registros de PQR. Manual de PQR	Líder Atención al Cliente y PQR. Director Comercial Y Atención al cliente	Vigencia 2024
5. Relacionamiento	5.1	Clasificar a los usuarios /suscriptores	Caracterizaci ón de los	Director Comercial.	Vigencia 2024

Mr Ging

## 0 0 2 0 3 D ENE 2024



### RESOLUCIONES

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA:

> 2016-10-12 VERSIÓN: 01

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 16 de 22

con el ciudadano		y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	usuarios	Líder Atención al Cliente y PQR, Gestión Tecnológica y de sistemas. Líder Responsabilid ad Social.	
	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por personal de front e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta satisfacción cliente- atención al usuario, atendido en front	Líder Atención al Cliente y PQR.	Trimestralmente durante la vigencia 2024

#### QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 17 de 22

Componente V:	MECA	NISMOS PARA LA TRANS	PARENCIA Y ACCES	O A LA INFOR	MACION
Subcomponente/p rocesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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/	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre de 2024
			Menú Transparencia  – Link Información de la entidad/ Organigrama/ Nuestros procesos		
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	Página web actualizada  Esquema de Publicación de Información	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Primer Bimestre d 2024
	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación en el SECOP	Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas. Gestión Jurídica y Contractual	Vigencia 2024
	1.4.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	Publicación página Web con lineamientos de Gobierno Digital, Esquema de Publicación de Información, Registro de Publicaciones	Dirección de Planeación- Proyectos Especiales, Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Vigencia 2024





## BALZANOS SIC SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN **RESOLUCIONES**

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 18 de 22

			Diligenciamiento del aplicativo Indicé de transparencia y acceso a la Información- ITA	Dirección de Planeación Líder Grupo Tecnológico y de Sistemas.	Tercer trimestre 2024
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.	Resolución para cobro de certificaciones	Líderes de procesos	Marzo de 2024
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Generar las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Políticas de Programa Gestión Documental.	Líder Grupo Gestión Documental.	Diciembre 2024
		Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	Programa de Gestión documental (PGD). Plan Institucional de Archivos (PINAR)	Líder Grupo Gestión Documental	Diciembre 2024



### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014
FECHA VIGENCIA:

2016-10-12 VERSIÓN: 01

Página 19 de 22

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.	Evidencias de divulgación.	Profesional Responsabili dad Social.  Líder de Comunicacio nes y Relaciones Públicas.	Junio de 2024
	4.2.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Página web www.ibal.go v.co de acuerdo con las exigencias impuestas en la Resolución 1519 de 2020 de MINITIC, Anexo 1 DIRECTRIC	Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Vigencia año 2024
			ES DE ACCESIBILI DAD WEB		
			Certificado de Accesibilidad y usabilidad en el portal web del IBAL,		
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.	Informe generado por el sistema de gestión documental.	Líder Gestión Documental. Líder Grupo Tecnológico y de sistemas	Diciembre de 2024

Me final

# 0 0 2 0 3 0 ENE 2024



## RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01 Página 20 de 22

#### COMPONENTE VI.

### **INICIATIVAS ADICIONALES**

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

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

Subcomponente/p rocesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales	1.1.	El IBAL adelantará jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios.	Código de Integridad Socializado e implementado	Líder Grupo Gestión Humana.  Dirección Administrativa y Financiera  Líder de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Primero y Segundo Semestre 2024
	1.2.	Realizar Jornadas de capacitación a los funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Socialización Código único Disciplinario	Líder Grupo Gestión Humana en coordinación con el jefe de la oficina asesora de Control Disciplinario	Mayo y noviembre de 2024
	1.3	Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA.	Acta de seguimiento	Líder Atención al Cliente y PQR. Líder Control Disciplinario. Líder Asesor Control Interno.	Enero a diciembre 2024



### CÓDIGO: GJ-R-014 FECHA VIGENCIA: 2016-10-12 VERSIÓN: 01

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 21 de 22

ARTÍCULO SEGUNDO: Los Líderes de los procesos de la Empresa son los responsables realizar el seguimiento y de dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan.

ARTÍCULO TERCERO: El Jefe Asesor de Control Interno se encargará de realizar el seguimiento al presente plan dentro las fechas establecidas por la ley, con el apoyo del Jefe de la Dirección Planeación.

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

ARTÍCULO QUINTO: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, a los funcionarios y los ciudadanos; por lo que deberá ser modificada y/o adicionada la presente resolución en tal sentido se dejarán por escrito mediante acta y se publicarán en la página Web de la Entidad.

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

Dada en Ibagué, enero 30 de 2024.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

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

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

Vo. Bo. Dr. Angie Julieth Rojas N Secretaria General

			2	MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS	TRATAMIENT	) DE RIESGOS			CÓDIGO: SG-R-007			
CIBAL SIC									FECHA VIGENCIA: 2019-04-03	03		
				SISTEMA IN	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GESTIÓN			VERSION: 06 Pag 1 de 1			
	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	CUEDUCTO Y A	ILCANTARILLADO IBAL S.A. E	S.P. OFICIAL								
MISION	Somos una empresa pública, prestadora de los servicios de acuedudo y alcantarillado de la ciudad de Ibagué, que trabaja para garar requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad	a la protección y	servicios de acueducto y alcanta y conservación del medio ambie	irillado de la ciuda ente, la satisfaccio	id de Ibagué, que in del cliente y la	trabaja para gar salud y segurida	rrantizar la calidad, con lad de los trabajadores.	tizar la calidad, continuidad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumplimiento de las normas y de los trabajadores.	iarias, generando valor para nues	stros diferentes grupos de	interés, comprom	netidos con el cumplimiento de las normas y
PROCESO Y OBJETIVO	Riecon	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Onción de Maneio	Articidad de Control	Societe	Pernoneshla	Trough	
PLANEACION ESTRATEGICA  Definir las estrategias orientadas por la Empresa l'hagueren a de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para el iogro de la misión institucional, mediante la	Posibilidad de recibir beneficios o dadivas a cambio de agilizar o	CORRUPCION	Debilidad de autoridad y responsabilidad de los Lideres	POSIBLE	MAYOR	EXTREMA	EVITAR	Mediante Reuniones al personal del proceso, realizar la sensibilización de la materialización de este riego - Socialización del código único disciplinario	Mesas de trabajo y capacitaciones Registro de Asistencia	Lider del proceso	Trimestralmente en la vigencia 2024	<u>EFICACIA;</u> Índice de Cumplimiento≡ (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
formulación de planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de acueducio y alcantarillado de acuerdo con la normatividad vigente.	a alterar la información		del Proceso				ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Comunicar a la oficina de Control Unico Disciplinario la falta cometida.	Officio de notificación	Lider del proceso	cuando se presente	EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo del Riesgo= ((% de pérdida de información presentada en el període ))* 100
			Trafico de influencias del abogado frente al juez para favorecer un tercero				18.	El supervisor del contrato mediante registo GJ-R-064, revisa y valida todas las actuaciones realizadas por el asesor externo, verificando que estas se encuentren acordes a las obligaciones contractuales.	Aplicación del registro GJ-R-064 debidamente diligenciado por el asesor y aprobado por el supervisor del contrato.	Supervisor del contrato	Cuatrimestral- 2024	
			Manipular los conceptos jurídicos para obtener un beneficio particular					La secretaria general , verifica que se cumplan con los criterios desección de los sabagados externos para la edetesa, indicial de la empresa, con el fin de que se garantice su idencidad y describera pullo de defensa del interes publicio y con el apoyo de las profesionales universitarios del area jurídica, realizar seguimiento sobre los procesos a ellos encomendados.	Estudio de necesidad e invitaciones a ofertar para verificar cumplimiento de requisitos de experiencia e idoneidad de los abogados externos.	Secretaria General y profesionales universitarios del area juridica.	Cuatrimestral- 2024	informes entregados por el contratista y avaldos sor el secretario entre succesario entre al contratista y
	d de afectación ial y de imagen por solicitar dádivas o		Omitir actuaciones por parte de los abogados para favorecer terceros		- S		REDUCIR	Los casos que sean sometidos a comité de conciliacion son		Secretaria General v	Cuatrimestral- 2024	R-038 Control Procesos Judiciales actualizado
		CORRUPCION		Probable	ALTO	EXTREMO		presentados con su respectiva ficha tecnica ante el comite con el debido sustento jurídico que establece conciliar o no.	Fichas tecnicas de conciliacion y actas de comité de conciliacion	Secretaria Comité Tecnico de Conciliacion	Cuatrimestral- 2024	
	titulo propio o de un tercero.		Fatta de seguimiento y control a las actividades propias de la defensa jurídica					Solicitar mediante circulares a los associes externos de la empresa, que realicen una gestión oportura en pro de la defensa judicial de la entidad, así mismo que agenden en la secretaria general , todas las fechas de las audiencias que secretaria general , todas las fechas de las audiencias que	Circulares dirigidas a los asesores	Secretaria General y profesionales	Cuatrimestral-	
		), lets	Revelar información con carácter reservado.					surjan dentro de los procesos que representen y controlar las actuaciones de los abogados a traves del registro GJ-R-064, denominado INFORME DE ACTIVIDADES PARA ABOGADOS.		juridica.		
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	A		Acción de Contingencia			-,1	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Remitir a las instancias correspondientes para el inicio de las acciones a que haya lugar.	Comunicación iniciando o remitiendo investigación	Jefe Oficina Jurídica, Jefe control disciplinario interno	1 semana, una vez el riesgo se materialice	
tradional designation of the control	<b>&gt;</b>		Incluir requisitos de participación en los procesos de selección que no se encendran en el mercado o que sean de dificil consecución, o que seán de únicil consecución, o que sólio unos pocos proponentes cuenten con ellos.		DO.	2	REDUCIR	El Director o jefe del área que solicita la contratación, debe revisar los Estudios de mercado y presupuesto, así como las sudidades requenías, condiciones de calidad de los bienes obras o servicios y proceder con la firma del Estudio previsto correspondiente.	Estudios de necesidad con todos los anaxos que requiera el proceso de contratacion, debidamente estados y aprobados juridicamente por las profesionales del area de contratacion y el o la secretara general	Secretaria General y todo el equipo de trabajo	Cuatrimestral- 2024	
y la normatividad vigente en la materia.	Posibilidad de afectación económica o reputacional de la formación de la formación de la formación de la conómica del la conómica de la conómica del conómica de la conómica de la conómica del conómica de la conómica		Debilidad en los Anticionarios que adelamitan la supervisión de los contratos que le son designados		1 134			El Director o jefe del área debe sugerir en el estudio de mecesidad el funcionario, que cuentra con las competencias para realizar el seguirmiento técnico, administrativo, financiero, contable y juridico sobre el cumplimiento del objeto y plagiaciones de contrato, de giual manera cuando se requieran conocimientos especializados deberá informario en el Estudio previo al competente contractual.	Estudios de necesidad con todos de annaxos que requiera el proceso de confetación, debidamente revitados y aprobados y aprobados del area de contratación y el o la secretaria general	Secretaria General y todo el equipo de trabajo	Cuatrimestral- 2024	Estudios de necesidad revisados y aprobados
		CORRUPCION	Fatta de Estudios Técnicos cirvalisis de cantidades, tiempos, calidad, mercado, históricos, verificación del sector y fulficación de riesgos) que soporten la futura contratación,	Probable	ALTO	EXTREMO	5	El Director o jefe del área que solicita la contratación, debe revisar las condiciones de participación contempladas en el Estudio pravio, antes de la suscripción del mismo.	Estudios de necesidad con todos de anexos que requiera el proceso de contraccion, debidamente revisados y aprobadors. y aprobadors del mena de contratacion y el o la secretaria general	Secretaria General y todo el equipo de trabajo	Cuatrimestral- 2024	Circulares y/o capacitaciones programadas / Circulares y/o capacitaciones realizadas
			Debilidad en los funcionarios que adelantan las evaluaciones en los procesos de contratación.					Realizar capacitaciones para fortalecer el trabajo en equipo, evitar los tráficos de influencias y promover los valores institucionales de la entidad, mediante mesas de trabajo y actividades judicias.	Circulares de citacion a las mesas de trabajo o capacitaciones, planillas de asistencia y actas.	Secretaria General y todo el equipo de trabajo	Cuatrimestral- 2024	
			Establecer necesidades inexistentes					Realizar circulares y/o capacitaciones relacionadas con el cumplimiento del manual de confratacion y manual de interventoria y supervision de la empresa, para que se haga una correcta apicación del mismo.	Circulares de citacion a las mesas de trabajo o capacitaciones, planillas de asistencia y actas.	Secretaria General y todo el equipo de trabajo	Cuatrimestral- 2024	



	MADA V DI AN DE TRATAMIENTO DE DICECCO	CÓDIGO: SG-R-007	
SIS NI IN BIR	MATA I TENN DE INALAMIEN I O DE NIESOCO.	FECHA VIGENCIA: 2019-04-03	
	CIOTEMA INTERDADA DE PECTÍAL	VERSIÓN: 06	
	SOLIENT IN EGRACIO DE GEOLIEN	Pag 1 de 1	
	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL		
MISION	Somos una empresa pública, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Ibagué, que trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumina protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores.	ertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interês, comp	mprometidos con el cum
TOTAL CONTROL OF THE PERSON OF			

TOTAL STATE OF THE			W	APA Y PLAN DI	MAPAY PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS	DE RIESGOS			CODIGO: SG-R-007			
BAL SIG									VERSIÓN: 08	20		
				SISTEMAI	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SESTIÓN			Pag 1 de 1			
	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	CUEDUCTO Y /	LCANTARILLADO IBAL S.A. E.S	S.P. OFICIAL								B1
MISION	Somos una empresa pública, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la cludad de Ibagué, que trabaja para garantizar la calidad, con requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores.	sstadora de los s a la protección	ervicios de acueducto y alcantari y conservación del medio ambier	llado de la ciuda nte, la satisfacci	d de Ibagué, que Sn del cliente y la	trabaja para ga salud y segurid	rantizar la calidad, ad de los trabajado	Somo un empresa publica, restandera de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de loagué, que trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, compromeitos con el cumplimiento de las normas y requisitos legais, conturbuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente y la salud y seguridad de los trabajadores.	Jiarias, generando valor para nues	tros diferentes grupos de	interés, comprom	netidos con el cumplimiento de las normas y
	- St St.		1. (C. (C. (C. (C. (C. (C. (C. (C. (C. (C									
PROCESO Y OBJETIVO	Riesgo	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Тетро	Indicador
			Acción de Contingencia				ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Remitir a las instancias correspondientes para el inicio de las acciones a que haya lugar.	Comunicación iniciando o remitiendo investigación	Jefe Oficina Jurídica, Jefe control disciplinario interno	1 semana, una vez el riesgo se materialice	
EVALUACION INDEPENDIENTE Realizar asesoria, acompañamiento,			Ornitr situaciones irregulares de la gestion de la empresa, asi como errores identificados en el deserrollo de las actividades de					Retroalimentacion entre los funcionarios de la OCI fiente a nuevas normas e interpretacion de las mismas	Acta de actualizacion de la Matriz de requisitos legales Lista de verificacion	Jefe Oficina Asesora	Semestral	EFICACIA; Índice de Cumplimiento=
evaluacion, seguirmento y control al Sistema de Control Interno de la Empresa baguerena de Acueducto y Alcantanilado (BAL, S. A, E.S. P. OFICIAL, agregando valor e información real y oportuna, a través de las verificaciones		CORRUPCION	Alterar evidencia durante el desarrollo de las actividades de la Officina de Ci, para favofrecer	POSIBLE	MAYOR	ALTA	REDUCIR	Supervisar de manera edecuada y oportuna las actividades de la OCI, contempladas en el Plan Anual de Auditorias Formentar la cultura de audocontrol entre los funcionarios de la empresa.	Par	Control memo de Gestión, y funicionarios de la OCI	Cuatrimestral en	(Actividades electradas Actividades programadas)*100. EFECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo
decisiones gerenciales para a logro de los objetivos institucionales y requisitos legales vigentes.	favorecer aun tercero o así mismo.		Recibir sobornos o amenazas con el fin de no realizar determinadas actividades a cargo de la oficina de Cl					Comunicar a la Gerencia y oficina assecra de Control Disciplinario la falta que cometó e funcionario	Officio de notificación	Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión	la vigencia 2024 Cuando se presente	modificacion de la informacion / Numero de actividades ejecutadas de la OCI)) * 100
PRODUCCION DE AGUA POTABLE.  GESTION ACUEDUCTO  Distriburi agua potable asegurando la eficiencia an la prestación del Servicio Público de  Acuedudo a su cargo, así como la garantia de		-	Por excess de poder, por				REDUCIR	seguimineto, control y vigilancia a las activiades desamolaidas por los funcionarios, reunicines con los funcionarios.	actas, asistencia, registro de calidad	lider gestion acuducto, direccion operaiva, talento humano y control disciplinario	Vigencia 2024	EFICACIA, Indice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.
una óptima caidad y continuidad de dichos servicios y una cobetura del 100% del perimetro hidrávilico en la ciudad de labajué resguardando la seguridad de operación del persanal y minimizando al impacto en el medio ambiente.	(hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo."	CORRUPCION		POSIBLE	CATASTROFICO		ACCIÓN DE CONTINGENCIA	se notificara al area de control disoplinario	oficio rentitido a control disciplinario	lider gestion acuducto, direccion operaiva, talento humano y control disciplinario	Cuando se presente	EFECTIVIDAD. Electividad del Pian de Manejo del Riesgo= Número de acciones ejecutadas oportunamente / Total de acciones programadas * 100
	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio por la no ejecución de las actividades operativas ( suspensión, corte y	CORRUPCION	Falta de sentido de pertenecía y compromiso con la Empresa por parte de los funcionarios al no cumplir las funciones	BAJA	CATASTROFICO	EXTREMO	REDUCIR	Solicitar capacitaciones al area de Talento Humano y control disciplinato en temas referente al codigo de integridad y codigo unico disciplinato, con el fin de informar y concientizar a los funcionances.	"Oficios de solicitud de capacitacion enviados Planilla de asistencia a las capacitaciones"	"Gestion Cartera Talento Humano Control Disciplinario"	Trimestral vigencia 2024	EFICIENCIA EN LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO
Planear y diseñar estrategias de cobro que permitan el recaudo eficiente y oportuno de la	A-2		propias de su cargo con honestidad y lealtad				ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Comunicar a la oficina asesora de control Disciplinario la falta del funcionario	*Officio comunicando la fatta	"Gestion Cartera Control Disciplinario"	Cuando llegara a presentarse	
Cantea morosa de la Empresa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio, favoreciendo a un tercero frente al valor adeudado mediante acto	CORRUPCION	Personal con poco sentido de pertenencia y malos principios	BAJA	CATASTROFICO	EXTREMO	REDUCIR	Revision aleatoria del 10% de los actos administrativos que orden la depuracion de la cartera	Acta de revision de los actos administrativos escogidos para la revision de la lider del grupo de cartera.		Mensual -2024	Actos administrativos solicitados /actos administrativos revisados
	administrativo		y valores			4	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Comunicar a la oficina asesora de control Disciplinario la falta del funcionario	*Officio comunicando la fatta	"Gestion Cartera Control Disciplinario"	Cuando llegara a presentarse	
GESTION HUMANA			Incumplimiento del procedimiento establecido para				oron rough	Validar los requisitos por la vinculacion de cargos en la entidad	Hoja de vida y Manual de Funciones	Líder Gestión Humana	vigencia 2024	EFICACIA: Indice de Cumplimiento=
Administrar el talento humano (Trabajadores Oficiales, Empleados Publicos y Aprendices), de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y	5 0	CORRUPCION		PROBABLE	MODERADO	ALTA	KEDUCIK	Verificacion de los documentos los soportes de la hoja del aspirante al cargo	Formato de verificacion de cumplimiento de Requisitos Minimos	Grupo Gestion Humana y SG SST	vigencia 2024	(Actividades ejecutadas /Actividades programadas)*100.  FECTIVIDAD: Efectividad del Plan de Manejo
Atentarilado IBAL S.A. E.S.P. Official, con el fin de contribuir a la mejora de las competencia y desarrollo integral en material laboral.	procedimiento de selección, ingreso y promocion de personal.		Presentación de soportes falsos de los aspirantes a vincular a un cargo en la entidad				ACCION DE CONTIGENCIA	Informar a la alta direccion y a control interno la materializacion de un un posible hecho de corrupcion	Oficio informando la materializacion de un hecho de corrupcion.	Líder Gestión Humana	Una vez el riesgo se materialice	del Riesgo= ((Número de objetivos con cumplimiento de metas) / Número total de objetivos del SIG)) * 100
OFICINA ASESORA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO Adelantar las procesos disciplinarios de los sendrores públicos en El IRAL, por lincumbinario de los deberes e infrincir las incumbinario de los deberes e infrincir las		CORRUPCIÓN	Recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de un tercero.	POSIBLE	MENOR	MODERADO	REDUCIR	El Coordinador del Grupo de Instruccion y el Jefe de la Oficina (Clutop de Jugamiento) deben resilicar mesa de trabajo para la revisión de procesos activos a cargo de cada grupo, con el propósito de verificar el buen desarrollo de los procesos que se adelantan, de lo cual se deja las evidencias en las actas de resunion, en caso de encontrar irregularideses se torman las acciones.	Documento (Acta de reunión interna) firmado por el Asesor de la Oficia de Contro único Disciplinanto, el Coordinador del Grupo de Instrucción, la Tecnico 03 y la Tecnico 02	Asesor Offcina de Control Único Disciplinario	Bimestral-2024	EFICACIA; Indice de Cumplimiento= (Actividades ejecutadas (Actividades programades) (Actividad des EFECTUDAD. Efectividad del Plan de Manejo Ad Efectora Mirman na acciones alecutadas
prohibiciones establecidas en el Código Unico Disciplinario y demás normas concordantes.	en beneficio propio o de terceros.						ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Iniciar la investigacion disciplinaria, remitiendo a las instancias correspondientres ( Procuraduria o Personeria) para el inicio de las acciones a que haya lugar.	Una vez el riesgo se materialice	Asesor Oficina de Control Único Disciplinario	Vigencia 2024	oportunamente / Total de acciones programadas * 100
SUB PROCESO FACTURACION Y RECAUDO Realizar oportunamente la facturación del servicio de Acueducto y Alamanillade en cumplimiento de la normatividad vigente,	Postbilldad de recibir o solicitar cuatquier dádiva a cambio de manipulación de medición de consumos	CORRUPCIÓN	Falta de apropiación de los valores corporativos, por parte de aquel personal operativo que incurre en acciones	RARA VEZ	MODERADO	EXTREMO	REDUCIR	Seguimiento al personal de terreno por parte de los supervisores y e i flored de proceso, en cumbra a los proedimientos establecidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades en ejecución, por parte del personal operativos.	Planillas de Control de los Supervisores	Lider Facturacion y Recaudo Supervisores	Durante la vigencia 2024	EFICACIA, Indice de Cumplimiento= (Casos investigades expecto a mandipulación de consumos por los operarios/ casos, comprobados de manipulación de consumos 1700.



MIRAI SIG				MAPA Y PLAN I	MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS	O DE RIESGO	Ø		CÓDIGO: SG-R-007 FECHA VIGENCIA: 2019-04-03	8		
The first would not to				SISTEMA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GESTIÓN			VERSIÓN: 06			
	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTABILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL	ACUEDUCTO Y A	ALCANTARILLADO IBAL S.A.	ESP OFICIAL					rag rae i			
NOISI	Somos una empresa pública, prestadora de los servicios de acuedudo y alcantarillado de la clúdad de lúagué, que trabaja para garantizar la requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cilente y la salud y segundad de los	prestadora de los s to a la protección	servicios de acueducto y alcan y conservación del medio amb	ntarillado de la ciur biente, la satisfaco	dad de Ibagué, qu	e trabaja para ( a salud y seguri	garantizar la calidad, con idad de los trabajadores.	a realidad, confinuídad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumplimiento de las normas y strabajadores.	liarias, generando valor para nues	ros diferentes grupos c	de interés, compror	netidos con el cumplimiento de las normas
		The second secon			X							
PROCESO Y OBJETIVO	Riesgo	Clasificación	CAUSAS	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Тетро	Indicador
la efectividad del recaudo.			aspendo iden				ACCION DE CONTINGENCIA	Comunicar a la oficina asesora de Control Disciplinario la falta que cometió el funcionario, una vez se materialice la conducta inacropiada	Office de notificación	2000	Durante la	del Riesgo= (Casos detectados de manipulación de consumos)
GESTIÓN DOCUMENTAL Desarrollar las actividades administrativas y técnicas necesarias para la planificación,	Pardida da información		Falta de protección de los	10 to	7		REDUCIR	Modemización de los sistemas de gestión documental.	Estudio de Necesidades	Gestión Documental	De 01/01/2024 a 30/06/2024	EFICACIA: Indice de Cumplimiento=
procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación de archivo, producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, en el marco de la normatividad vidente.	5	upradnujos	sistemas de información y aplicaciones ecnológicas.	POSIBLE	MODERADA	ALTO	ACCIÓN DE CONTINGENCIA	Reportar al proceso de Gestión Tecnológica para recuperar la información	Oficio remitido al proceso Gestión Tecnológica	Gestión Documental	De 01/01/2024 a 30/06/2024	programadas)*100.  EFECTIVIDAD, Efectividad del Pian de Manejo del Riesgo= (1% de pérdida de información presentada en el periodo )) * 100
	REMANNELISSA GERENTE GENERAL II	224	A HUERTAS A. E.S.P. OFTCIAL					1,				
	Vo. Bo. Ing. Jorge Elmar Diaz Moralas. Director Dirección de Planeación	orales.	5	Vo. Bo. Dra. Ang Secretaria	Vo. Bo. Dra. Angle Julieth Rojes M. Secretana General	E						