Entidad:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**
Vigencia:	**2023**
Fecha de publicación	**09/01//2024**
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 03 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.	100%	Se observa politica de administración de Riesgos y Oportunidades SG-O-022 y Manual metodologia para la administración de riesgos SG-M-003 Nivel de cumplimiento: 100%
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 tercer cuatrimestre de 2023, la Oficina de Control Interno de Gestión da cumplimiento a la actividad programada, en cumplimiento a la Ley 87 de 1993.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada al 31 de diciembre de 2023. Nivel de cumplimiento: 100%
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 tercer cuatrimestre del seguimiento los lideres de los procesos, han actualizado los ajustes pertinentes y adecuados a cada uno de los riesgos en el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la presente vigencia.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%

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).	Durante el tercer cuatrimestre se emite informe de seguimiento, en donde se informa el porcentaje de cumplimiento y avance de las actividades y se realizan las respectivas sugerencias y recomendaciones.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%
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 registrado los los trámites y OPA en el aplicativo SUIT	50%	Se deja el mismo avance, debido a que no fue soportdado los avances al tercer cuatrimestre de 2023. Nivel de cumplimiento: 50%
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 tercer 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 tercer trimestre, se observa espacios en la pagina web del IBAL en donde se encuentra el Menu Atención y servicio a la ciudadania link Tramites y Servicios, Todas las peticiones que ingresan por este medio estan direccionadas al correo **ventanilla.unica@ibal.gov.co**, el proceso como se maneja estos tramites a traves de la pagina esta documentado en el Instructivo GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, todos los trámites y servicios vizualizados en la pagina, son verificados y respaldados semanalmente por el Grupo de Sistemas.	50%	Tiene fecha programa a ejecutarse de Septiembre a Diciembre de 2023 Nivel de cumplimiento: 50%
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 Tramites y Servicios, Todas las peticiones que ingresan por este medio estan direccionadas al correo ventanilla.unica@ibal.gov.co, el proceso como se maneja estos tramites a traves de la pagina esta documentado en el Instructivo GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, todos los trámites y servicios vizualizados en la pagina, son verificados y respaldados semanalmente por el Grupo de Sistemas. Los tramites de la empresa son aprobados por el SUIT y alli se define si el tramite puede tramitarse de manera electronica o debe ser presencial. En el actual momento el IBAL no tiene aprobados tramites electronicos. https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios/	100%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 100%

<table>
<tr><td colspan="5">Componente III. Rendición de Cuentas</td></tr>
<tr><td rowspan="3">1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</td><td>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.</td><td>Responsabilidad Social: Realizo 3 capacitaciones sobre rendición de cuentas dirigida a los funcionarios de la empresa, conforme al registro, Asistencia de estas.
<table><tr><th>FECHA</th><th>Lugar</th></tr><tr><td>9 de mayo de 2023</td><td>IBAL Pola</td></tr><tr><td>31 de mayo de 2023</td><td>IBAL Pola</td></tr><tr><td>7 de Julio de 2023</td><td>IBAL Pola</td></tr></table>Gestion Humana: se realizó inducción en los meses de mayo y junio de 2023.
Se realizó capacitación rendicion de cuentas y participación ciudadana en el mes de diciembre de 2023</td><td>100%</td><td>Conforme a la fecha programada existe avance

Nivel de cumplimiento: 100%</td></tr>
<tr><td>1.2. Realizar programa
especial "IBAL VIBRA EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y Ciudadanía.</td><td>Se realizo el programa para el segundo semestre "IBAL VIBRA EN MI BARRIO" así:

-Socializaciones instalación de la línea de conducción tanque florida (septiembre y octubre de 2023).
- Ibal en tu barrio: Miel, belencito, libertador, 20 de julio, ambala, alminar samoa, las delicias, eduardo santos.</td><td>100%</td><td>Conforme a la fecha programada existe avance

Nivel de cumplimiento: 100%</td></tr>
<tr><td>1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whattsap3229639922</td><td>Se evidencio para los meses de septiembre a diciembre 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://ibal.gov.co/2023/09/27/ibal-cumplio-con-las-auditorias-en-oficina-y-obra/
https://tinyurl.com/2yf6ahct
https://www.instagram.com/reel/CxyjaHuvsV7/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng
https://x.com/IbalOficial/status/1699575010854154254?s=20
https://ibal.gov.co/2023/10/09/historica-asi-ha-sido-la-inversion-en-la-comuna-siete-de-ibague/
https://fb.watch/nuo4mEkUT9/?mibextid=RUbZ1f
https://www.instagram.com/reel/Cy1WdafP6xF/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng
https://ibal.gov.co/2023/11/02/transite-con-precaucion-por-la-avenida-mirolindo-tras-instalacion-de-tuberia/
https://n9.cl/kv2j9
https://www.instagram.com/reel/C0J_64PLMLS/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng
https://ibal.gov.co/2023/12/04/ibal-en-tu-barrio-llego-al-libertador-y-20-de-julio/
https://www.facebook.com/Ibalsaesp/posts/pfbid02R4kd53z7aQcjoL8K8SSK8SLyH5cicCThGsitfZvasSHQ7Z95jdApYUauK8umzBsrl

Responsabilidad social informa que a través de su linea amiga se atendieron 554 solicitudes comprendido entre los meses de septiembre a diciembre de 2023</td><td>100%</td><td>Se dio cumplimiento al tercer cuatrimestre de 2023

Nivel de Cumplimiento: 100%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</td><td>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.</td><td>Se realizaron siete (7) socializaciones con las comunidades que habitan el sector donde se está realizando la instalación de la tuberia de conduccion que hace parte del prouecto acueducto complementario yq busca hacer la conexion entre el tanque sur ubicado en la floria y el tanque de la zona industrial. se observa registro fotografico.</td><td>100%</td><td>Conforme a la fecha programada existe avance

Nivel de cumplimiento: 100%</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>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 septiembre a diciembre de 2023, el cual se promovió el diálogo con los usuarios.</td><td>100%</td><td>Conforme a la fecha programada existe avance

Nivel de cumplimiento: 100%</td></tr>
</table>

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 realizo audiencia pública de rendición de cuentas en conjunto con la alcaldia durante el periodo de diciembre de 2023	100%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 100%
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 31 de diciembre 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. 130-002 del 05 de enero de 2024	100%	Conforme a la fecha programada existe avance. Nivel de cumplimiento: 100%
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 tercer 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 tercer 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 16/11/2023. Tema: Proceso Macroservicios. Capacitación realizada el día 29/11/2023. Tema: Conflicto de intereses. Capacitación realizada el día 29/11/2023. Tema: Còdigo general disciplinario. **Gestion Humana:** Capacitación realizada el 03/11/2023. Tema: Atención al cliente y servicio al ciudadano.	100%	Estan programadas realizarlas trimestalmente en la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento:100%
	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 tercer cuatrimestre de 2023 no se suministraron actas de comité de gerencia	50%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 50%

2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Al tercer cuatrimestre de 2023, la dirección comercial no suministro información al respecto.	**0%**	No se logro evidenciar nuevos procedimientos, dado que el arèa involucrada no informo sobre los avances al respecto. 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	100%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	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	100%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	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 430-13996 del 12/12/2023 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/#	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023. Nivel de cumplimiento: 100%
	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** : se efectuó capacitación el 03/11/2023 sobre atención al cliente y servicio al ciudadano	100%	La actividad esta programada semestralmente para ser ejecutada durante la vigencia de 2023. Nivel de cumplimiento 100%
	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 tercer cuatrimestre de 2023, se cumple con la actividad programada	100%	Nivel de cumplimiento:100%
	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 **Gestión Facturación y Reaudo**: Circular 410-690 programación de seguimiento Acta 1,2,3 de reunión interna de mejoramiento continuio del proceso.	100%	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.097 del 11 al 17 de diciembre de 2023 sobre divulgación Código de Integridad.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivl de cumplimiento: 66.66%

3. Talento Humano	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.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	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	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
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	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente Nivel de cumplimiento: 100%
	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.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Se solicito al líder del SIG; Registrar matriz de caracterización atención al cliente y PQR, por medio de oficio 430-13705 del 04/12/2023	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	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 28 y 29 de noviembre de 2023 en las sede de la Pola, F25, la 60 y Chapeton.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente. Nivel de cumplimiento: 100%

	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	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
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 430-13669 de 2023, dirigido al Director de planeación , se le informar que el día miércoles 29 de noviembre del presente año, se reunió el comité de caracterización de usuarios, donde se procedió a revisar el documento Caracterización de usuario y grupo de valor, presentado por la contratista Claudia Yaced Angarita, Así las cosas, una vez revisado en su totalidad el documento presentado por el contratista, el comité de caracterización, determina que no se puede presentar este informe para aprobación del comité de MIPG, que se llevará a cabo el día 30 de noviembre de 2023, ya que este debe cumplir con lo que exige la función pública. Se concluye oficiar al supervisor del contrato con el fin de que se lleven a cabo los ajustes para la aprobación del documento de caracterización de usuarios y grupos de valor.	50%	Existe avance en la proyección "borrador" por parte del contratista, el documento se encuentra en proceso de ajustes y revision por parte del supervisor. Nivel cumplimiento:50%
	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. 430-13996 del 12/12/2023 solicitud a sistemas implementación o adquisición calificador de atención. 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.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada de forma vigencia. Nivel de cumplimiento: 100%

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.	En la pagina web de la empresa en el Menu Transparencia, Link Información de la entidad -Organigrama/ Nuestros procesos se encuentra publicado el organigrama de la empresa y el mapa de procesos de la empresa link https://ibal.gov.co/home/ibal/informacion-institucional/organigrama-nuevos-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 we	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	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
	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 , diligenciaiento aplicativo ITA (Indice de transparencia y acceso a la informacion publica.	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 100%

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 aprobó 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/	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 100%
	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	En la pagina principal de la pagina web , se encuentra en ICONO con las herramientas de accesibilidad web, se encuentra publicada la certificaciòn, donde se detalla el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución 1519 de 2020, relacionados con los estándares de accesibilidad en el portal web del IBAL SA ESP Oficial www.ibal.gov.co y que impacta a los diferentes usuarios con algún tipo de discapacidad para su acceso autónomo e independiente. https://ibal.gov.co/navegacion-por-teclado-accesibilidad-sitio-web/ https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/certificado_accesibilidad.pdf.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%

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 620-060 de Octubre 12 del 2023 tomando como fechas de referencia desde el 1 de junio al 30 de septiembre del 2023 con un total de 11602 radicados en el software de Gestion Documental CAMALEON. relacion de vencidos mediante oficio 620-002 de enero 02 del 2024 tomando como fechas de referencia desde el 1 de julio a diciembre del 2023 con un total de 401 radicados vencidos sin respuesta y/o sin finalizar en el software de Gestion Documental CAMALEON.	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada para el segundo semestre de 2023 Nivel de cumplimiento:100%
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.097 de 11 de diciembre de 2023. Se ha realizado jornadas de capacitacion de los funcionarios para dar a conocer el código único disciplinario efectuada el 29/11/2023.	100%	Esta progrmado en el primero y segundo semestre de 2023. Niviel de cumplimiento: 100%
	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 28 y 29 de noviembre de 2023, en las sedes la Pola, F25, la 60 y Chapeton.	100%	La capacitacion esta programada a ejecutarse en el mes de noviembre de 2023. Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	**Control Disciplinario**: 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	se observa la siguiente información: -Apertura y revisión de las urnas de transparencia de las sedes Av 15, 60 y f25 del periodo comprendido del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2023. la cual se llevo a cabo el dia 05 de octubre de 2023, mediante acta No. 009 donde no se encontraron denuncias por actos de corrupción. Certificacion por parte del líder de Gestion Tecnologica donde indica que No se presentaron denuncia por la pagina web del periodo de septiembre al 03 de octubre de 2023. -Apertura y revisión de las urnas de transparencia de las sedes Av 15, 60 y f25 del periodo comprendido del 01 de octubre al 01 de noviembre de 2023. la cual se llevo a cabo el dia 05 de noviembre de 2023, mediante acta No. 010 donde no se encontraron denuncias por actos de corrupción. Certificación por parte del lider de gestión tecnológica de los actos de corrupcion del periodo del 01 de octubre al 31 de octubre de 2023, comprobando que no se radico denuncia alguan por este medio. -Apertura y revisión de las urnas de transparencia de las sedes Av 15, 60 y f25 del periodo comprendido del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2023. la cual se llevo a cabo el dia 05 de diciembre de 2023, mediante acta No. 011 donde no se encontraron denuncias por actos de corrupción. Certificación por parte del lider de gestión tecnológica de los actos de corrupcion del periodo del 01 al 30 de noviembre de 2023, comprobando que no se radico denuncia alguan por este medio.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada de enero a diciembre de 2023 Nivel de cumplimiento: 100%
Seguimiento de la Estrategica	OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno			