

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2024			
Fecha de publicación	09/05//2024			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2024: Gestión del Riesgo de Corrupción - 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 01 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 una Política de Administración de Riesgos y Oportunidades, la cual a fecha del primer seguimiento, se encuentra en ejecución por parte de las líneas de defensa: Estratégica, Primera línea, segunda línea y tercera línea.	100%	Se observa política de administración de Riesgos y Oportunidades SG-O-022 y Manual metodología 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 través de la Guía para la Administración del Riesgo y Oportunidades, se observo para el primer cuatrimestre cronograma de reinducción en la metodología de administración de riesgos de gestión y corrupción.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 100%
	2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos Corrupción.	La Dirección de Planeación consolidó la información remitida por los líderes de los procesos y publico en la misma en la pagina web de la empresa " Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos de corrupción para la vigencia 2024"	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 guía de administración de riesgos actualizada.	Al seguimiento del primer cuatrimestre de 2024, 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 30 de abril de 2024. 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 la publicación en la pagina web de la empresa, el Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos para la vigencia fiscal de 2024.	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 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.	Al primer cuatrimestre de seguimiento, un porcentaje de los procesos atendieron las recomendaciones y posibles ajustes a los riesgos de corrupción y acciones de control, establecidas por la tercera línea de defensa.	50%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 50%
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 primer 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: Racionalización de Trámites				
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 trámites y OPA en el aplicativo SUIT	25%	se observan porcentualmente avances, la ejecución de esta actividad esta programada para el periodo de Marzo a Septiembre de 2024 Nivel de cumplimiento: 25%
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.	Esta actividad tiene periodo de ejecución de octubre a noviembre de 2024. Se observa identificación y registros de tramites y OPA en el aplicativo SUIT.	25%	La ejecución de esta actividad esta programada para el periodo de octubre a noviembre de 2024. Nivel de cumplimiento: 25%
3. 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 ciudadanía 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/	75%	Conforme a la fecha programada existe avance, esta actividad tiene una ejecución para el periodo de marzo a septiembre de 2024. Nivel de cumplimiento: 75%
Componente III. Rendición de Cuentas				
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar jornadas de inducción y reintroducción 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.	Gestión Humana: se realizó inducción sobre Rendición de Cuentas el 15 de marzo de 2024 Responsabilidad Social: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana 3 de enero, 15 de marzo, 19 de marzo y 18 de abril de la vigencia 2024	50%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 50%
	1.2. Realizar programa especial "IBAL EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y Ciudadanía.	Se realizo el programa para el Primer semestre "IBAL EN MI BARRIO" asi: -Tres socializaciones de reposición de redes de alcantarillado en el barrio belén, Santa Bárbara y Villa Clara. - Concertación con las comunidades manantial, edén, parque del agua, jazmín - IBAL contigo en el barrio: Departamental y san cayetano	75%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 75%
	1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whatsapp3229639922	Se evidencio para los meses de enero a abril de 2024, la Publicacion en las redes sociales: se realiza la actualización semanal de las redes sociales de la empresa. PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://www.instagram.com/reel/CxyjaHuvsV7/?igshid=MTc4MmM1Yml2Ng https://x.com/lbalOficial/status/1699575010854154254?s=20 https://fb.watch/nuo4mEkUT9/?mibextid=RUBZ1f https://www.instagram.com/reel/Cy1WdafP6xF/?igshid=MTc4MmM1Yml2Ng https://n9.cl/kv2j9 https://www.instagram.com/reel/C0J_64PLMLS/?igshid=MTc4MmM1Yml2Ng https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid02R4kd53z7aQcjoL8K8SSK8SLyH5cicCThGsitFZvasSHQ7Z95jdApYUauK8umzBsrI	50%	Se dio cumplimiento al primer cuatrimestre de 2024 Nivel de Cumplimiento: 50%

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.	Se realizarón para el primer cuatrimestre las siguientes actividades: -Tres socializaciones de reposición de redes de alcantarillado en el barrio belén, Santa Bárbara y Villa Clara. - Concertación con las comunidades manantial, edén, parque del agua, jazmí -Socialización combo 3X1 en barrio Ancón, boquerón, yuldaima, simón bolivar, rincón de las americas, ferias.	75%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 50%
	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.	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 enero a abril de 2024, el cual se promovió el diálogo con los usuarios.		50%
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	Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana 3 de enero, 15 de marzo, 19 de marzo y 18 de abril de la vigencia 2024	50%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 50%
4. 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. Dar a conocer el resultado de la auditoria a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas	Se efectuo informe seguimiento rendición de cuentas, este se dio a conecer el resultado a la Gerencia General y personal involucrados por medio del oficio no. 130-002 del 05 de enero de 2024	50%	Conforme a la fecha programada existe avance. Nivel de cumplimiento: 50%

Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Al primer cuatrimestre de 2024, se observa la formulación de un Plan de Acción de Atención al Cliente y PQR, en donde se incluyen actividades para mejorar la satisfacción al cliente frente a los tiempos de espera, en la calidad de atención y respuesta dada por la empresa. En cuanto a la socialización del Manual del Servicio al Ciudadano no se observa un avance significativo.	25%	Actividad programada a ejecutarse a junio de 2024 Nivel de Cumplimiento: 25%
	1.2 Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa.	Gestion Atención al Cliente y PQR: Se observó las siguientes gestiones y requerimientos de capacitación para el área de atención al cliente y PQR así: -Oficio 430-00304 del 09 de enero de 2024. Solicitando reinducción al personal de atención al cliente y P.Q.R -Oficio 430-01466 del 06 de febrero de 2024. Solicitando Capacitaciones funcionarios del Front, Analistas y demás funcionarios del grupo. -Oficio 430-04359 del 08 de abril de 2024; dirigido a la superintendencia de servicios públicos, solicitando Capacitaciones para el personal de Atención al Cliente y PQR. -Circular 430-010 del 05 de febrero de 2024, citando al personal PQR a mesa de trabajo con el fin de mejorar en los procesos de PQR para emitir tramites y respuestas de calidad a nuestros usuarios. -Circular 430-012 del 13 de febrero de 2024; Citando a mesa de trabajo con el fin de revisar temas que competen el desarrollo y mejoramiento de las actividades del proceso PQR. -Asistencia reunión – Socialización proceso macro servicios del día 07 de febrero de 2024. -Acta de reunión, de la mesa de trabajo realizada el 07 de febrero de 2024. Gestion Humana: Se cuenta con un informe sobre el diagnostico necesidades de capacitación se incluye como tema transversal de las capacitaciones la Atención al Cliente y Servicio al ciudadano para la respectiva programación de este tema.	25%	Están programadas realizarias trimestralmente durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento:25%
	1.3 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Al primer cuatrimestre de 2024 se observa actas de comité de gerencia	50%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%
	2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Al primer seguimiento cuatrimestre de 2024, 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 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- link Contrato de Condiciones Uniformes https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/contrato-de-condiciones-uniformes/ Link descargue su factura https://ibal.gov.co/pagos/	50%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%

	<p>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.</p>	<p>Gestion Atencion al Cliente y PQR: Los servicios que se prestan se encuentran actualizados; así también 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: Pagina web de la empresa Menu TRANSPARENCIA, Link Información de la entidad-Directorio Institucional , se encuentra los puntos de atención, dirección y horario https://ibal.gov.co/home/transparencia/1-informacion-de-la-entidad/directorio-institucional/ https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/02/Sedes-y-Horario-de-Atencion-al-Publico.pdf Pagina web de la empresa en el Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- link Tramites y Servicios https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios</p>	<p>50%</p>	<p>Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 50%</p>
<p>2. Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</p>	<p>Gestion Atencion al Cliente y PQR: Se encuentra actualizado 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.</p> <p>Se realiza revisiones constantes a la página web de la Empresa y carteleras de las oficinas ubicadas en el edificio en F25 sede la 60 y pas de la pola.</p> <p>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 información 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 ciudadanía. Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - Link Registro de Publicaciones https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/registro-de-publicaciones/ Instructivo GT-I-001 http://190.107.23.46:767/operibal/sig/docsig/3482.pdf</p>	<p>75%</p>	<p>Conforme a la fecha programada existe avance.</p> <p>Nivel de cumplimiento:75%</p>
	<p>2.5 Implementar el indicador que permita medir los tiempos de espera frente a la atención del usuario.</p> <p>Implementar datos estadísticos frente a la del usuario por parte del asesor.</p> <p>Se deben llevar estadísticas de los resultados.</p>	<p>Director Comercial- Gestion Atencion al Cliente y PQR : Los datos para medir tiempo de espera y atención, se están registrando para cada periodo, y se cuenta con el registro actualizado. La información es suministrada por el software Digiturno, en la pestaña Informes. LINK: http://190.107.23.46:767/operibal/inicio/#</p>	<p>25%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 25%</p>
	<p>2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</p>	<p>Atencion al cliente y P.Q.R : Se encuentra actualizado con fecha del 05-05-2023 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.</p> <p>Gestion Humana : No se han presentado avances</p>	<p>25%</p>	<p>La actividad esta programada semestralmente para ser ejecutada durante la vigencia de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento 25%</p>

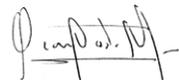
	2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Con el informe de seguimiento al primer cuatrimestre de 2024, se cumple con la actividad programada	50%	Esta actividad esta programada para ser ejecutada cuatrimestralmente durante la vigencia 2024. Nivel de cumplimiento:50%
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Gestión Humana: Plan Institucional del Capacitación el cual incluye el programa de inducción y reinducción según el siguiente link: https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2024.pdf Gestión Facturación y Reaudo: Circular 410-690 programación de seguimiento Acta 1,2,3 de reunión interna de mejoramiento continuo del proceso.	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%
	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 anexo sobre boletín No.115 del 15 al 21 de abril de 2024.	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%
	3.3. Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.	Se cuenta con un Manual de funciones donde se establece las competencias orientadas al servicio según el siguiente link: https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/MANUAL-DE-FUNCIONES-RESOLUCION-0755-DEL-03-DE-AGOSTO-DE-2018.pdf	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%
	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 pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Estas actividades se desarrollarán en la vigencia del 2024 pero contamos con el Plan Institucional del Capacitación según el siguiente link: https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2024.pdf Informe sobre la encuesta de capacitaciones vigencia 2024 donde se incluye estos temas.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se encuentra actualizado el manual de P.Q.R	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente Nivel de cumplimiento: 75%
	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 área de facturación para su respectiva revisión. Se realizan informes mensuales por tipo de petición (Petición, queja, o reclamo). Dirigidos a la Dirección comercial con copia al área de facturación. 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 publique en página web.	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Atención al Cliente y PQR: Actualmente se cuenta con 48 registros. Matriz de caracterización Gestión atención al cliente y PQR, actualizada con fecha del 27-02-2024.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%

4. Normativo y procedimental	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	<p>Gestion Humana: no se ha realizó campaña informativa en el marco de la inducción y sensibilización por parte de la oficina de control único disciplinario</p> <p>Control Unico Disciplinario: Oficio 120-100 del 11 de marzo de 2024 dirigido a Gestión Humana, solicitando las fechas para la programación de la capacitación jornada de socialización Código General Disciplinario - Principios y Etapas del Proceso Disciplinario Ley 1952 de 2019.</p>	25%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 25%</p>
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	<p>Atencion al Cliente y PQR: Se cuenta con Política de tratamiento de datos personales la cual se encuentra en la página WEB. Link: https://ibal.gov.co/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos.pdf</p> <p>Grupo Tecnológico y de Sistemas:En la pagina web se encuentra publicada la Política de tratamiento de datos personales , adoptada por el IBAL , igualmente el Aviso de privacidad Menu Atención y Servicio a la Ciudadanía - Link Política de protección de Datos https://ibal.gov.co/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos.pdf Menu Atención y Servicio a la Ciudadanía - Link Aviso de privacidad https://ibal.gov.co/aviso-de-privacidad/</p>	50%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 50%</p>
	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.	<p>Se cuentan con 48 registros; y se reciben peticiones verbales, por medio de nuestro personal Front; ubicado en las sedes del edificio F25, oficina de la 60 y Pas de la pola.</p> <p>Esta dispuesto el chat virtual en pro de brindar mayores posibilidades de interacción con nuestros usuarios. https://ibal.gov.co/</p> <p>Se encuentra actualizado el Manual de atención a P.Q. R.</p>	50%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 50%</p>
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.	<p>Grupo Tecnológico y de Sistemas: Mediante oficio 650-074 del 26 de julio de 2023, dirigida al Director de Planeación, se solicita: En atención al contrato N. 044 de 2023, cuyo objeto prestar los servicios de un profesional en ingeniería grado 5 para asesorar en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, en las obligaciones específicas del contratista, Item 5 se describe: Realizar las actividades requeridas para la caracterización de usuarios, ciudadanía y grupos de valor del IBAL, aplicando la metodología establecida por la función pública. Por lo anterior comedidamente solicitamos informar al comité de caracterización de usuarios como va el avance referente a este proceso</p>	25%	<p>Existe avance en la proyección y acta final del cto 44 de 2023 por parte del contratista, el documento se encuentra en proceso de revisión por parte del supervisor.</p> <p>Nivel cumplimiento:25%</p>
	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.	<p>Atención al Cliente y PQR: Medición se genera de forma trimestral. Usuarios ingresan para diligenciamiento de la encuesta por medio del link http://intranet.ibal.gov.co:11976/operaiabal/encuesta_pqr/ y por medio de código .</p>	25%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada de forma vigencia.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 25%</p>

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 https://ibal.gov.co/home/ibal/informacion-institucional/organigrama-nuevos-procesos/	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada - primer bimestre de 2024 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 información pública, 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 ciudadanía. Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Registro de Publicaciones https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/registro-de-publicaciones/ Circular N. 650 - 033 del 5 de marzo de 2024, referente Actualización información pagina web	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada - primer bimestre de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	En la pagina web de la empresa esta el Menu TRANSPARENCIA - Link Contratación- Publicacion de la ejecución de contratos	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
	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 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Registro de Publicaciones https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/registro-de-publicaciones/ El día 31 de agosto de 2023, Se diligencia el formulario reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2023, procuradurí generak de la Nación	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.	25%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 25%

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.	El proceso de Gestión Documental presento la política de Gestion Documental al Comité Institucional de Gestion y Desempeño el cual aprobó el PGD el día 22 de febrero del 2023 mediante de acta 001. se ha venido realizando durante la vigencia la respectiva socialización en la empresa - se evidencia registro de asistencia a capacitación	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:50%
	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 proceso de Gestión Documental presento el Programa de Gestion Documental y el plan PINAR al Comité Institucional de Gestion y Desempeño el cual aprobó el PGD y el PINAR el día 22 de febrero del 2023 mediante acta 001, este se ha venido realizando la socialización en la empresa - se evidencia registro de asistencia a capacitación	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:50%
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	50%	Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento: 50%
	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, igualmente se encuentra publicada la certificación, 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	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 50%
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Seguimiento al acceso a informacion publica, generando un informe de solicitudes de acceso a información	El software de gestión documental CAMALEON , tiene el Menu Informes, donde se puede generar los informes Radicados de entrada y Radicados por solicitud	50%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:50%

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.	<p>El código de integridad se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Codigo%20de%20Integridad_0.pdf</p> <p>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 anexo del informe.</p> <p>Boletín Informativo No.115 de 15 al 21 de abril don se han Realizado Jornadas de sensibilización a los Funcionarios para dar a conocer los valores del código de integridad.</p>	75%	<p>Esta progurado en el primero y segundo semestre de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	<p>Control Disciplinario: Se envió oficio No. 120-100 de fecha 11 de marzo de 2024 dirigido a Gestión Humana, solicitando las fechas para la programación de la capacitación jornada de socialización código general disciplinario - principios y Etapas del proceso Disciplinario Ley 1952 de 2019.</p>	25%	<p>La capacitacion esta programada a ejecutarse en el mes de mayo y noviembre de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 25%</p>
	1.3 Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA	<p>se observa la siguiente información:</p> <p>- Apertiira y revisión de las urnas de transparencia sede AV 15 y F25 del periodo del mes de diciembre de 2023, que habia quedado pendiente de programar por parte de la dependencia Gestión Atención al Cliente y PQR, la cual se llevó a cabo el día 11 de enero de 2024, mediante acta No. 012, comprobando que se allegó una denuncia por el micrositio de la página web de IBAL, la cual fue remitida al correo gestionpqr@ibal.gov.co.</p> <p>Certificación por parte del lider de Gestión Tecnologica de los actos de corrupción del periodo del 01 al 30 de diciembre de 2023 comprobando que llegó una denuncia la cual fue remitida al correo gestionpqr@ibal.gov.co.</p> <p>Apertura y revisión de las urnas de transparencia sede AV 15 y F25 del periodo 02 al 31 de enero de 2024, la cual se llevó a cabo el día 01 de febrero de 2024, mediante acta No. 001, comprobando que se allegó una denuncia por el micrositio de la página web del IBAL, la cual fue remitida al correo gesrionpqr@ibal.gov.co. Así mismo mediante oficio No. 430-01593 del 08 de febrero de 2024 el area de Atención al Cliente y PQR remitió dicha denuncia al Líder de Gestión de Acueducto, para que desarrollen las actividades o acciones a que haya lugar.</p> <p>Así mismo la Oficina de Control único Disciplinario, en virtud del articulo 21 de la Ley 1755 de 2015 (Funcionario sin competencia), da traslado por competencia a denuncias, así: mediante oficio No. 120-0075 del 07 de febrero de 2024 da traslado a la denuncia No. 4759 a la Dirección Operativa.</p> <p>Certificación por parte del lider de Gestión Tecnologica de los actos de corrupción del periodo del 01 de enero al 02 de febrero de 2024, donde se presentó una denuncia por presuntos actos de corrupción, la cual fue remitida al correo: gestionpqr@ibal.gov.co.</p> <p>Apertura y revisión de las urnas de transparencia sede AV 15 y F25 del periodo 01 al 29</p>	50%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada de enero a diciembre de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 50%</p>
Seguimiento de la Estrategica	 OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno			