

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2024			
Fecha de publicación	09/09/2024			
Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2024: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 02 OCI				
Componente I: Gestión 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 reducción 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 se requiere se deben hacer los ajustes necesarios al mismo.	Al segundo 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.	75%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. Nivel de cumplimiento: 75%
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 segundo 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	50%	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 trámites 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 Trámites 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 través de la pagina esta documentado en el Instructivo GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, todos los trámites y servicios visualizados en la pagina, son verificados y respaldados semanalmente por el Grupo de Sistemas. Los tramites de la empresa son aprobados por el SUIT y allí 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. Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- link Trámites y Servicios 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%

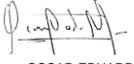
Componente III. Rendición de Cuentas				
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar jornadas de inducción y reintroducción sobre la importancia de la Rendición de Cuentas a los funcionarios del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va 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.	<p>Gestión Humana: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana del de junio de 2024</p> <p>Responsabilidad Social: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana 18 de mayo de 2024</p>	75%	<p>Conforme a la fecha programada existe avance</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	1.2. Realizar programa especial "IBAL EN MI BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y Ciudadanía.	<p>Se realizo el programa para el segundo cuatrimestre "IBAL EN MI BARRIO" así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jordan VI Etapa - 24 de mayo de 2024 - Santa Helena - 02 de agosto de 2024 - Montecarlo Salado - 20 de agosto de 2024 	75%	<p>Conforme a la fecha programada existe avance</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whatsapp3229639922	<p>Se evidencio para los meses de mayo a agosto de 2024, la Publicacion en las redes sociales: se realiza la actualización semanal de las redes sociales de la empresa.</p> <p>https://ibal.gov.co/2024/05/14/quinta-fase-del-segundo-acueducto-queda-como-meta-en-el-plan-de-desarrollo-ibague-para-todos/</p> <p>https://www.facebook.com/share/v/7KTJbbx9TztZ9zsB/?mibextid=WC7FNe</p> <p>https://www.instagram.com/p/C6r_sqZKHft/?igsh=cDlodjIraGg2bXhu</p> <p>https://x.com/lbalOficial/status/179659222072397903</p> <p>https://ibal.gov.co/2024/06/20/ibague-protagonista-en-el-foro-tolima-grande-en-oportunidades-y-liderazgo-femenino/</p> <p>https://www.instagram.com/reel/C9Nmns0POc1/?igsh=Y3BvcjhxOGs5M2ht</p> <p>https://x.com/lbalOficial/status/1808517303589278058</p> <p>https://ibal.gov.co/2024/08/26/conozca-lo-que-debe-hacer-para-reportar-un-dano-y-otros-requerimientos-ante-el-ibal/</p> <p>https://www.instagram.com/reel/C_Nk5xgRiVE/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBINWFIZA==</p> <p>https://x.com/lbalOficial/status/1826850978416488632</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=718722396970140&set=a.409929691182747</p> <p>Solicitudes recibidas linea amiga 3229639922 de mayo a agosto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acueducto: 429 - Alcantarillado: 80 - Cartera: 41 - Control Pérdidas: 20 - Facturación: 23 - Operativa: 5 - Otras solicitudes: 85 - Recuperación: 5 	75%	<p>Se dio cumplimiento al segundo cuatrimestre de 2024</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 75%</p>
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.	<p>Se realizarón para el segundo cuatrimestre las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gabineta al Parque: Lugar plaza de boliar - 19 de julio de 2024 <p>Se realizo el programa para el segundo cuatrimestre "IBAL EN MI BARRIO" así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jordan VI Etapa - 24 de mayo de 2024 - Santa Helena - 02 de agosto de 2024 - Montecarlo Salado - 20 de agosto de 2024 <p>Reuniones de concertaciones con las comunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sector las cristalinas - 08 de junio de 2024 - Libertador - 27 de mayo de 2024 <p>Socializaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - 07 de agosto - 31 de mayo de 2024 - Boqueron - 04 junio de 2024 - Ricaurte - 09 de junio de 2024 - Restrepo - 18 de junio de 2024 - Rincon de las Americas - 03 de junio de 2024 	75%	<p>Conforme a la fecha programada existe avance</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	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.	<p>Se presento y se socializo con la comunidad y funcionarios de la empresa, las actividades desarrolladas por el IBAL VIBRA EN MI BARRIO a traves de los grupos de WhatsApp internos y las redes sociales institucionales del IBAL SA ESP, así como las personales del gerente, donde se evidencio fotograficamente las actividades ejecutadas durante los meses de mayo a agosto de 2024, el cual se promovió el diálogo con los usuarios.</p> <p>Boletines internos:</p> <p>http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20240527141504.PDF</p> <p>http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20240625090859.PDF</p> <p>http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20240729142444.PDF</p> <p>http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20240826110420.PDF</p>	75%	<p>Conforme a la fecha programada existe avance</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>

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	En cuanto a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, se tiene programada para el mes de Diciembre de 2024 Talento Humano: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana junio de 2024 Responsabilidad Social: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana 18 de mayo de 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 efectuó informe seguimiento rendición de cuentas, este se dio a conocer el resultado a la Gerencia General y personal involucrados mediante oficio y publicado en la pagina web de la empresa. https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/07/INFORME-SEGUIMIENTO-RENDICION-DE-CUENTAS-PRIMER-SEMESTRE-2024.pdf	75%	Conforme a la fecha programada existe avance. Nivel de cumplimiento: 75%
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.	Se observa el Manual de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL Se observa la socialización del Manual de Atención de Petición con el personal Auxiliar Administrativo, técnico de PQR 3 y Profesionales Universitarios	100%	Actividad programada a ejecutarse a junio de 2024 Nivel de Cumplimiento: 100%
	1.2 Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa.	Dirección Comercial y Gestion Atención al Cliente y PQR: - Acta No. 05 del 29 de mayo de 2024 - Circulares 057 y 058 del 28/08/2024 - Asistencia a reunión - Socialización actualización tarifaria del día 29 de agosto de 2024. Gestión Humana: Capacitación de derechos de los ciudadanos (acceso a la información, racionalización de trámite) mayo 2024. - Asistencia a Capacitación	75%	Están programadas realizarias trimestralmente durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento:75%
	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.	Reuniones y comités de Gerencia https://x.com/ibaloficial/status/1811579778673045990?s=48 https://www.facebook.com/share/r/22XxReyNSCz9qBg/ https://www.facebook.com/share/r/1wvGmPkG1rA3amDz2mihavtId-KsPRe6	75%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.		Al segundo seguimiento cuatrimestre de 2024, la dirección comercial allega evidencia sobre solicitud de aprobación Verson 02 del procedimiento PE-P-GE-201 de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente 30/08/2024. El procedimiento PE-P-GE-200 de regulación de agua y saneamiento basico se encuentra actualizado.	75%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento:75%
2.2. Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.		Gestión Tecnológica: Contrato de servicios publicos domiciliario actualizado Pagina web de la empresa Menu TRANSPARENCIA, Link Información de la entidad-Directorio Institucional , se encuentra los puntos de atención, dirección y horario 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/	75%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
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 verbal.		Gestion Atención 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 Gestión Tecnológica: Contrato de servicios publicos domiciliario actualizado 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/ Pagina web de la empresa Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA-Link Quejas y Reclamos Pagina web de la empresa Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA-Link Preguntas Frecuentes	75%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%

<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>Gestión Atención al Cliente y PQR: Los servicios que se presentan se encuentran actualizados; así también los centros de atención; en la página web del IBAL y carteleras de las oficinas ubicadas en el edificio en F25 sede la 60 y pas de la pola. Publicación del CCU el 15 de agosto de 2024, para mayor claridad y conocimiento de los usuarios de la Empresa.</p> <p>Gestión Tecnológica: 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 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, automáticamente disponibles para la consulta y descarga de la ciudadanía.</p> <p>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/operabal/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. Se deben llevar estadísticas de los resultados.</p>	<p>Director Comercial- Gestión Atención 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 del digiturno, en la pestaña Informes. Link: http://190.107.23.46:767/operabal/inicio/#</p>	<p>75%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</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>Gestión Humana : No se ha realizado socialización sobre el manual de cordialidad y atención al ciudadano</p>	<p>50%</p>	<p>La actividad esta programada semestralmente para ser ejecutada durante la vigencia de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento 50%</p>
	<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.</p>	<p>Con el informe de seguimiento al segundo cuatrimestre de 2024, se cumple con la actividad programada</p>	<p>75%</p>	<p>Esta actividad esta programada para ser ejecutada cuatrimestralmente durante la vigencia 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento:75%</p>
<p>3. Talento Humano</p>	<p>3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.</p>	<p>Gestión Humana: Plan Institucional del Capacitacion el cual incluye el programa de inducción y reinducion según el siguiente link: https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2024.pdf</p> <p>- Asistencia a capacitación de Valores del servidor público codigo de integridad y conflictos de interes realizada el 12 de julio de 2024</p> <p>Facturación y Recaudo: Capacitación 17, 19, 20, de junio de 2024 y 29/07/2024.</p>	<p>75%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	<p>3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.</p>	<p>A través 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. boletín No.124 del 17 al 23 de junio de 2024.</p>	<p>75%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	<p>3.3 Fortalecer los procesos de ingreso y selección del personal basado en competencias orientadas al servicio.</p>	<p>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</p>	<p>50%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 50%</p>
	<p>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.</p>	<p>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</p> <p>Informe sobre la encuesta de capacitaciones vigencia 2024 donde se incluye estos temas.</p>	<p>75%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 75%</p>
	<p>4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p>Se encuentra actualizado el manual de P.Q.R y socializado.</p>	<p>100%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>

4. Normativo y procedimental	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	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.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
	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 05-08-2024. Se actualizaron los siguientes registros: GC-R-AC-044_ Respuesta Acción de Tutela GC-R-AC-009_ Respuesta Inicial GC-R-AC-005_ Notificación Electrónica GC-R-AC-014_ Recursos Se creó el registro GC-R-AC-049 _ Cambio de datos básicos Pueden ser consultados en http://190.107.23.46:767/operabal/inicio/#	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Gestión Humana: Se realizo sensibilización sobre los derechos de los ciudadanos el 10 de mayo de 2024 - Lista de asistencia Control Disciplinario: Capacitación de Ley 1952 de 2019 codigo general disciplinario - junio de 2024.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente. Nivel de cumplimiento: 75%
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Atención al Cliente y PQR: Se cuenta con Política de tratamiento de datos personales la cual se encuentra en la página WEB, con fecha del 01/04/2019. Link: https://ibal.gov.co/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos.pdf 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 Ciudadania - Link Política de protección de Datos https://ibal.gov.co/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos.pdf Menu Atención y Servicio a la Ciudadania - Link Aviso de privacidad https://ibal.gov.co/aviso-de-privacidad/	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
	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.	A través de la página web se accede al link para la prestación de PQRSD – Recepción de solicitudes: https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsd-recepcion-de-solicitudes/ Está dispuesto el chat virtual en pro de brindar mayores posibilidades de interacción con nuestros usuarios. https://ibal.gov.co/ En los Centros de Atención Personalizada CAP, se reciben las solicitudes verbales a través del software comercial SOLIN y se entrega copia al usuario. En los buzones se encuentran los formatos para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
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 Tecnológico y de Sistemas: 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	50%	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. 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.	Atención al Cliente y PQR: Se implementó un código QR para medir la percepción de los usuarios en la atención recibida en los puntos de atención al cliente. (Personal del Front - Sede F25).	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada de forma vigencia. Nivel de cumplimiento: 75%
Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
	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. Lineamientos de Transparencia Activa	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 ibagüereña de acueducto y alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, como instrumento y mecanismo para la gestión de la información pública, igualmente se adoptó el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la página web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automáticamente 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/ El día 31 de agosto de 2023, Se diligencia el formulario reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2023, procuraduría generak de la Nación	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 página web de la empresa esta el Menu TRANSPARENCIA - Link Contratación- 3.3 Publicación de la ejecución de contratos y https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii	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 página 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 página 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, procuraduría general 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 continua aplicando 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.	El proceso 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 viene realizando socialización y capacitación a los funcionarios de en los diferentes procesos de la empresa - Se observa Planilla de asistencia a capacitación sobre organización archivos de gestión, tablas de retención documental, tablas de valoración documental, normatividad archivística, plan PINAR, PGD, Política de gestión documental, manual de gestión documental, levantamiento de inventarios, transferencias documentales y sistema integrado de conservación de documentos SIC	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:75%
	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 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, Se viene realizando socialización y capacitación a los funcionarios de en los diferentes procesos de la empresa -	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:75%
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/sG5FX66HAKA?si=kGQg6z7faN3BUzgL https://www.facebook.com/photo/?fbid=718722396970140&set=a.409929691182747 3 Publicación en la página web los puntos de atención: 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.	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, 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 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	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
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	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:75%
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.	Comunicaciones: En la presente administración se ha querido divulgar el sentido de los valores de nuestro código, a través de frases los primeros días de la semana con el envío del Boletín interno de Información del Ibal que Vibra y se tiene una página dedicada al código. Implementando igualmente este año, semanalmente, generalmente el miércoles, socializar por grupos frases motivadoras por los valores. 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 A través 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.	75%	Esta progmodo en el primero y segundo semestre de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Control Disciplinario: Se realizo jornada de socialización sobre el código único disciplinario Ley 1952 del 2019 el día 12 de julio de 2024. - Asitencia a capacitación	100%	La capacitacion esta programada a ejecutarse en el mes de mayo y noviembre de 2024. Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA	se observa la siguiente información: - Acta No. 004 del 27 de mayo de 2024 donde allegaron quejas de usuarios, remitida por el líder de gestión Atención al Cliente y PQR. - Certificación por parte del líder de Gestión Tecnológica denuncias. - Acta No. 005 del 10 de julio de 2024 donde allegaron quejas de usuarios, remitida por el líder de gestión Atención al Cliente y PQR. - Certificación por parte del líder de Gestión Tecnológica denuncias. - Acta No. 006 del 06 de agosto de 2024 donde allegaron quejas de usuarios -Certificación por parte del líder de Gestión Tecnológica denuncias.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada de enero a diciembre de 2024 Nivel de cumplimiento: 75%
Seguimiento de la Estrategia	 OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno			

