



Centros de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 3 No. 6 – 94  
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25  
**Sedes Institucionales**  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta  
**Canales de Atención:**  
116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima  
ventanilla.unica@ibal.gov.co  
**Nit. 800.089.809.6**

## **EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO RENDICION DE CUENTAS**

**A DICIEMBRE DE 2024**

**ENERO 09 DE 2025**

» [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) »  
f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal



## INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno, partiendo de su rol de evaluación y seguimiento conforme a la Ley 87 de 1993, los Decretos 648 de 2017 y decreto 1499 de 2017 – MIPG, Plan Anual de Auditorias para la vigencia de 2024 y de la Resolución N°.0020 del 30 de enero de 2024, le compete verificar la determinación e implementación de la Estrategia Rendición de Cuentas para la vigencia de 2024, realizo seguimiento a las actividades/acciones planteadas en la Rendición de Cuentas y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2024, del periodo comprendido Julio 2024 a Diciembre 2024, con el fin de fortalecer y contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, publicidad e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos, así como de fomentar la interlocución directa con la ciudadanía en general.

## OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento a la estrategia Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana de la vigencia de 2024 de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

## ALCANCE

Verificar la ejecución de la Estrategia Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana, con corte al mes de diciembre de 2024.

## CRITERIOS

Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Ley 489 de 1998: estructura de la administración pública-control social. Ley 1952 de 2019: Código General

Disciplinario - publicar informes. Ley 1474 de 2011: artículo 78 democratizaciones de la Administración. Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Decreto 612 de 2018, integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. CONPES 3654 de 2010:

Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano y de la Resolución N°.0020 del 30 de enero de 2024 “Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL”.

## **Estrategia para la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana**

### **Mes julio a diciembre de 2024**

La Oficina Asesora de Control Interno, partiendo de su rol de evaluación y seguimiento conforme a la Ley 87 de 1993, los Decretos 648 de 2017 y decreto 1499 de 2017 – MIPG, Plan Anual de Auditorias para la vigencia de 2024 y de la Resolución N°.0020 del 30 de enero de 2024, le compete verificar la determinación e implementación de la Estrategia Rendición de Cuentas para la vigencia de 2024, el cumplimiento de la realización de las acciones para los tres (3) componentes, Comunicación, Dialogo e Incentivos de la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana de 2024 de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

El proceso de Rendición de Cuentas de la Empresa, fue liderado bajo los lineamientos de las normas por un equipo de trabajo de: Administración Municipal de Ibagué, IBAL, Ibagué Limpia e Infibagué y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.

## Verificación Cumplimiento Acciones Componentes Comunicación, Dialogo e Incentivos

Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Seguimiento
COMUNICACIÓN	Presentar y publicar haciendo uso de los medios de comunicación internos tales como (spark, la página web, redes, etc.) y los medios externos, la estrategia general de Rendición de Cuentas	Documento Publicado. Página Web.	Profesional Especializado Grado 02 Comunicaciones y Relaciones Públicas	Anual	Se realizó la <b>publicación del trabajo de rendición de cuentas en los canales</b> de comunicación que maneja la entidad:  <a href="https://ibal.gov.co/2024/12/10/tenemos-un-ibal-mas-fuerte-moderno-y-comprometido-con-ibague-gerente-erika-palma/">https://ibal.gov.co/2024/12/10/tenemos-un-ibal-mas-fuerte-moderno-y-comprometido-con-ibague-gerente-erika-palma/</a>  
	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Página web	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de	Permanente	<b>PÁGINA WEB</b> ( <a href="http://WWW.IBAL.GOV.CO">WWW.IBAL.GOV.CO</a> )

		<p>Gestión Tecnológica</p>		<p><a href="https://ibal.gov.co/2024/12/18/agua-y-saneamiento-para-ibague-ibal-expuso-sus-proyectos-ante-los-gremios-economicos/">https://ibal.gov.co/2024/12/18/agua-y-saneamiento-para-ibague-ibal-expuso-sus-proyectos-ante-los-gremios-economicos/</a></p>  <p><a href="https://ibal.gov.co/2024/12/23/alcaldesa-cumplio-a-los-ibaguerenos-con-el-segundo-acueducto-en-su-primer-ano-de-gobierno/">https://ibal.gov.co/2024/12/23/alcaldesa-cumplio-a-los-ibaguerenos-con-el-segundo-acueducto-en-su-primer-ano-de-gobierno/</a></p>
--	--	----------------------------	--	---



**Alcaldesa cumplió a los ibaguereños con el Segundo Acueducto en su primer año de gobierno**

Por Sala Prensa / Publicado el lunes, diciembre 23, 2024 6:08 am / Actualizado el lunes, diciembre 23, 2024 11:05 am

**Nuestro portal mantiene actualizado** con información relevante, veraz y oportuna.

<https://ibal.gov.co/2024/12/23/el-segundo-acueducto-cambio-la-historia-agua-para-todos-siempre/>



¡El Segundo Acueducto cambió la historia: agua para todos, siempre!

Por Sesa Prensa / Publicada el lunes, diciembre 23, 2024 8:07 am / Actualizada el lunes, diciembre 23, 2024 8:10 am

<https://ibal.gov.co/2024/11/29/trabajamos-por-tu-bienestar-en-la-microcuenca-urbana-hato-de-la-virgen/>



**¡Trabajamos por tu bienestar en la microcuenca urbana Hato de la Virgen!**

Por S&P Prensa / Publicado el viernes, noviembre 20, 2024 2:12 pm

**FACEBOOK FANPAGE (IBAL SA ESP)**  
<https://www.facebook.com/search/top/?q=I%C3%ADderes%20comunitarios%20ibal>



IBAL SA ESP Oficial transmitió en vivo.  
18 de diciembre de 2020

#IBALVibra rinde cuentas

La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado, dando cumplimiento a la Política de Rendición de Cuentas, realiza su Audiencia de Rendición de cuentas virtual.



**INSTAGRAM (IBALSAESP)**

[https://www.instagram.com/p/DDzWDSL0r26/?hl=e&img\\_index=4](https://www.instagram.com/p/DDzWDSL0r26/?hl=e&img_index=4)

			 <p><a href="https://www.instagram.com/p/DD0ovm0x-Zd/?hl=es&amp;img_index=1">https://www.instagram.com/p/DD0ovm0x-Zd/?hl=es&amp;img_index=1</a></p> <p><b>TWITTER (@IbalOficial)</b> <a href="https://x.com/IbalOficial/status/1861815731051962736">https://x.com/IbalOficial/status/1861815731051962736</a></p>
--	--	--	---

				
<b>Publicar permanente Comunicados de prensa con Información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa.</b>	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa	Oficina de Comunicaciones	Según las necesidades	Se evidencia las publicaciones tanto en los medios internos (Grupo WhatsApp, - Comunicaciones IBAL) como los externos (Boletín como vamos- Facebook, entre otros) la información relacionada con la ejecución de las actividades del servicio de acueducto y alcantarillado.
<b>Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.</b>	Página web Redes Sociales	Oficina de comunicación es.	Según las necesidades	Se realizan igualmente comunicados sobre los avances y logros de la entidad, así como en los eventos que participa.

				 <p><a href="https://www.facebook.com/share/v/1JjMmZbHof?mibextid=WC7FNe">https://www.facebook.com/share/v/1JjMmZbHof?mibextid=WC7FNe</a></p> <p><b>Eyling Ibal</b> Ecos del Combeima 790 AM #Econoticias   Esta es la iden... www.facebook.com</p> <p>#EnVivo A esta hora la gerente del IBAL, Erika Palma, en Ecos del Combeima, entregando un balance de la obra del siglo, Segundo Acueducto para Ibagué.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/share/v/18XYTYsJ6aj?">https://www.facebook.com/share/v/18XYTYsJ6aj?</a></p> <p><a href="https://ibal.gov.co/2024/11/28/por-segunda-vez-la-superintendencia-de-servicios-ratifica-que-el-agua-es-potable-en-arboleda-del-campestre/">https://ibal.gov.co/2024/11/28/por-segunda-vez-la-superintendencia-de-servicios-ratifica-que-el-agua-es-potable-en-arboleda-del-campestre/</a></p>
--	--	--	--	--

--	--	--	--



The screenshot shows the Ibal website interface. At the top, there are logos for Ibal, Ibagué, and the Tolima Department. A search bar is on the right. The main navigation menu includes: Inicio, Ibal, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Transparencia, Participe, and Sala de Prensa. Below the menu, there is a news article titled "Por segunda vez la Superintendencia de Servicios ratifica que el agua es potable en Arboleda del Campeste". The article includes a photo of workers in blue uniforms and a yellow hard hat at a water treatment site. Below the article is a banner for a project called "COMBO 3X1 Ancón" with various service icons like "CARGA DE FACTURA", "SOLICITUD DE OBRAS DE REPARACIÓN", and "PROVEEDORES".

PÁGINA WEB ([WWW.IBAL.GOV.CO](http://WWW.IBAL.GOV.CO))

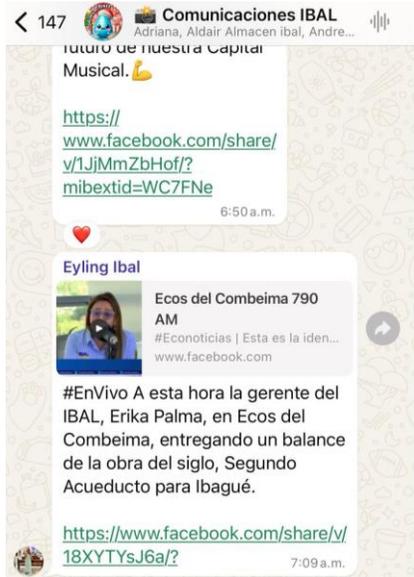
<https://ibal.gov.co/2024/11/28/por-segunda-vez-la-superintendencia-de-servicios-ratifica-que-el-agua-es-potable-en-arboleda-del-campestre/>

FACEBOOK FANPAGE (IBAL SA ESP)

<https://www.facebook.com/share/v/15sKViH2dk/>



				 <p><b>INSTAGRAM (IBALSAESP)</b></p> <p><a href="https://www.instagram.com/reel/COJ_64PLMLS/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng==">https://www.instagram.com/reel/COJ_64PLMLS/?igshid=MTc4MmM1YmI2Ng==</a></p>
<p><b>Mantener contacto con la opinión pública a través de espacios en medios de comunicación masiva como internet, radio y prensa y divulgar los mecanismos de participación ciudadana</b></p>	<p>Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa</p>	<p>Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Según las necesidades</p>	<p>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.</p> 

<p><b>Publicar en intranet, y demás medios internos de la Entidad, información institucional.</b></p>	<p>intranet, spark y grupos de WhatsApp</p>	<p>Oficina de Comunicación es con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica y sindicatos</p>	<p>Según las necesidades</p>	<p>Se realizan igualmente comunicados sobre los avances y logros de la entidad, así como en los eventos que participa.</p> 
---	---	--	------------------------------	---

Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los medios existentes

Chats  
Correos electrónicos  
, Atención telefónica,  
Atención Personalizada  
siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social, Dialogelo con la comunidad

Grupo de Gestión Tecnológica Especializado 02 Responsabilidad Social

Según las necesidades

Se brinda información a los usuarios y grupos de interés acerca de toda la oferta de servicios que presta la empresa. Por medio de la Línea 3226756982



	<p><b>Elaborar boletines de Prensa informando acerca de las actividades de dialogo permanente con la comunidad, especificamente de las acciones realizadas en reuniones programadas con líderes comunales y Ptes de Jac.</b></p>	<p>Página WEB y redes sociales, Encuentros aleatorios con la comunidad y/o partes interesadas siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento</p>	<p>Oficina de Comunicaciones y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas.</p>	<p>Semanales</p>	<p>Se evidencia las publicaciones tanto en los medios internos (Grupo WhatsApp, - Comunicaciones IBAL) como los externos (Boletín como vamos- Facebook, entre otros) la información relacionada con la ejecución de las actividades del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>En cumplimiento a las acciones realizadas con corte al mes de diciembre de 2024, se evidenció, en la elaboración de boletines sobre el diálogo con sus públicos de interés, lo siguiente:</p> <p><b>Boletines internos, se consultan a través de la intranet, los grupos WhatsApp y Spark:</b></p> <p>JULIO: BOLETÍN #130 <a href="http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20240805092230.PDF">http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20240805092230.PDF</a></p> <p>AGOSTO: BOLETÍN #133 <a href="http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20240826110420.PDF">http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20240826110420.PDF</a></p> <p>SEPTIEMBRE: BOLETÍN #138 <a href="http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20240930163121.PDF">http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20240930163121.PDF</a></p>

<p>OCTUBRE: BOLETÍN #142 <a href="http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20241028073827.PDF">http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20241028073827.PDF</a></p> <p>NOVIEMBRE: BOLETÍN #147 <a href="http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20241205081914.PDF">http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20241205081914.PDF</a></p> <p>DICIEMBRE: BOLETÍN #149 <a href="http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20241216083139.PDF">http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20241216083139.PDF</a></p> <p>Se evidencia la difusión de información sobre diálogos comunitarios con los líderes y la comunidad en general, destacando específicamente las acciones realizadas en relación con el servicio de acueducto y alcantarillado, a través de medios internos como el grupo de WhatsApp "Comunicaciones IBAL" y externos como boletines informativos y redes sociales como Facebook</p>
--



	<p><b>Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para Socializar acciones concretas para el uso eficiente del agua y el cuidado de las estructuras del sistema de alcantarillado</b></p>	<p>Página WEB, y en los momentos que se requiera se utilizar impresos publicitarios que apoyen las campañas de socialización de acciones concretas y redes sociales</p>	<p>Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas y Profesional Especializado 02 Comunicaciones.</p>	<p>Cuando se requiera</p>	<p>En lo que corresponde a la elaboración de piezas comunicativas publicitarias para socializar acciones de uso eficiente del agua y cuidado de las estructuras de alcantarillado, dejamos constancia que estas piezas se pueden encontrar publicadas en redes sociales propias y de algunos medios de comunicación aliados, durante el segundo semestre del 2024. Igualmente, se publicaron en canales internos (Grupo de WhatsApp, boletín interno, resumen de noticias mensuales, perfil de facebook).</p>  <p>Durante las jornadas "IBAL en tu barrio", se entrega material publicitario a las comunidades beneficiadas,</p>

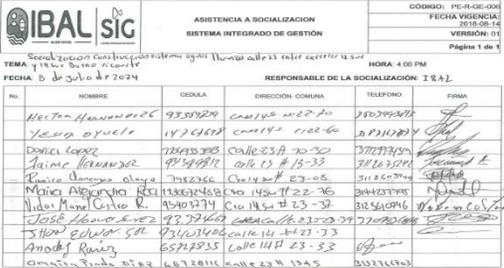
promoviendo el conocimiento sobre los servicios y programas del IBAL. Además, se abordan temas clave como el uso eficiente y el ahorro de agua, fomentando prácticas responsables en la gestión del recurso hídrico.



<p>Conformar y capacitar equipos de trabajo de los diferentes procesos de la entidad con el fin de articular las acciones que van encaminadas a la</p>	<p>Socialización con cliente interno.</p>	<p>Profesional Especializado 03 Gestión Humana</p>	<p>Anual</p>	<p><b>Capacitación Rendición de cuentas y participación ciudadana</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>Lugar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15 de Marzo de 2024</td> <td>IBAL Pola</td> </tr> </tbody> </table>	FECHA	Lugar	15 de Marzo de 2024	IBAL Pola
FECHA	Lugar							
15 de Marzo de 2024	IBAL Pola							

rendición de cuentas					

Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Estado				
DIALOGO	Mesa de trabajo temáticas – Encuentros con la comunidad – Observatorios ciudadanos – Entrevista con los actores, así como reuniones programadas con líderes	Mesas de trabajo temáticas, a partir del desarrollo de recepción de solicitudes por parte de la comunidad	Director de Planeación, Profesional Especializad o02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Cuando sea necesario	<p>Mesa de trabajo Arboleda del campestre</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arboleda Campestre</td> <td>2 de septiembre 2024</td> </tr> </tbody> </table> 	Lugar	Fecha	Arboleda Campestre	2 de septiembre 2024
Lugar	Fecha								
Arboleda Campestre	2 de septiembre 2024								

									
	<p><b>Reunion Participativa con partes interesadas</b></p>	<p>Reuniones</p>	<p>Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de los procesos</p>	<p>Cuando sea Necesario</p>	<p>Socialización comunidad barrio Ricaurte</p> <table border="1" data-bbox="1241 797 1787 881"> <tr> <th>Lugar</th> <th>Fecha</th> </tr> <tr> <td>Barrio Ricaurte</td> <td>8 de julio 2024</td> </tr> </table>  	Lugar	Fecha	Barrio Ricaurte	8 de julio 2024
Lugar	Fecha								
Barrio Ricaurte	8 de julio 2024								



					
	<p><b>Espacios de diálogo con la comunidad, atendiendo las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, a través de grupos de WhatsApp, que permitan un contacto permanente con el IBAL por intermedio de la oficina de Responsabilidad social.</b></p>	<p>Atención al público a través de los diferentes canales virtuales de comunicación con que cuenta la empresa.</p>	<p>Director de Planeación, director Comercial y Profesional Especializado 02 de Responsabilidad social.</p>	<p>Semanal</p>	<p>De manera virtual se brinda un servicio de atención a los ciudadanos por medio de la línea de WhatsApp 322 9639922 con el fin de atender los diferentes requerimientos de la comunidad.</p>

					<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONSOLIDADO FINAL AÑO 2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acueducto</td> <td>1052</td> </tr> <tr> <td>Alcantarillado</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>Cartera</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>Control Pérdidas</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Facturación</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>Operativa</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>PQR</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Otras solicitudes</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Recuperación</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>1678</b></td> </tr> </tbody> </table>	CONSOLIDADO FINAL AÑO 2024		Acueducto	1052	Alcantarillado	191	Cartera	87	Control Pérdidas	67	Facturación	57	Operativa	10	PQR	85	Otras solicitudes	71	Recuperación	58	<b>TOTAL</b>	<b>1678</b>
CONSOLIDADO FINAL AÑO 2024																											
Acueducto	1052																										
Alcantarillado	191																										
Cartera	87																										
Control Pérdidas	67																										
Facturación	57																										
Operativa	10																										
PQR	85																										
Otras solicitudes	71																										
Recuperación	58																										
<b>TOTAL</b>	<b>1678</b>																										
<p><b>Generar espacios para la Rendición de cuentas, dando cumplimiento al documento CONPES 3654 de 2010 y al Manual de Rendición de Cuentas a la ciudadanía elaborado por la secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, el DNP y el DAFP.</b></p>	<p>Fortalecimiento al acceso a la información a través del diálogo permanente con los usuarios</p>	<p>Director de Planeación, Dirección comercial y Líder Grupo Responsabilidad Social.</p>	<p>Semanal</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>BARRIO</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Picaleña parte alta</td> <td>9 de octubre de 2024</td> </tr> </tbody> </table>	BARRIO	FECHA	Picaleña parte alta	9 de octubre de 2024																			
BARRIO	FECHA																										
Picaleña parte alta	9 de octubre de 2024																										



No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO	FIRMA
	Nancy Lorenza Irujo	Cs 42 A sur 45-125	315260746	<i>Nancy Lorenza Irujo</i>
	Camilo Sanchez	Aldea #44 sur 40	31446492	<i>Camilo S.</i>
	María Elisa Gutierrez	Aldea #44 sur 40	304312551	<i>M. Elisa G.</i>
	Hernando Uruiza	Aldea #44 sur 40 CABA	316 800360	<i>Hernando Uruiza</i>
	José Parícuti	C. 2da. 45 # 110 180 090	322228330	<i>José Parícuti</i>
	Nelson Martínez	Aldea #44 sur 40	310209805	<i>Nelson Martínez</i>
	Hernando Mendoza	Calle 129 # 44 sur casa 112	312991740	<i>Hernando Mendoza</i>
	Marcelo Saborido	Calle 129 # 44 sur Inmue. 112	312501240	<i>Marcelo Saborido</i>
	Roberto Alberto Góngora	Calle 129 sur 44 # 4050 103	311023557	<i>Roberto Góngora</i>
	Micheline González	N. 44 y 798 234	324903620	<i>Micheline González</i>

FIRMA REPRESENTANTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL: *José Parícuti*

*José Parícuti  
P. 116 270 8103*

	<p><b>Generar espacios para la RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL, dando cumplimiento al documento CONPES 3654 DE 2010 y el MANUAL DE RENDICIÓN DE CUANTAS DE LA CIUDADANIA elaborado por LA SECRETARIA DE TRANSPARENCIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DPN) Y EL DEPARTAMENTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP).</b></p>	<p>Conocer las necesidades de las comunidades con mayor grado de vulnerabilidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el marco del desarrollo del programa</p>		<p>Semanalmente</p>	<table border="1" data-bbox="1224 370 1738 532"> <thead> <tr> <th data-bbox="1224 370 1486 418">Barrio</th> <th data-bbox="1486 370 1738 418">Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1224 418 1486 532">Villa Cindy</td> <td data-bbox="1486 418 1738 532">20 de noviembre de 2024</td> </tr> </tbody> </table> 	Barrio	Fecha	Villa Cindy	20 de noviembre de 2024
Barrio	Fecha								
Villa Cindy	20 de noviembre de 2024								

					 <p>IBAL SIG REGISTRO ASISTENCIA ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÓDIGO: PE-R-GE-017 FECHA VIGENCIA: 2023-02-15 VERSION: 01 Página 1 de 1</p> <p>ASUNTO: <u>Ibal el barrio</u> FECHA: <u>20-11-2024</u> LUGAR: <u>Quince años y la Lady</u> HORA: <u>3:00 Am</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>NOMBRE</th> <th>DIRECCIÓN</th> <th>TELÉFONO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Melipdes Aguilar</td> <td>M7 B Cs 15 Montecarlo II</td> <td>37059858</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Maria Edith Arceca</td> <td>M2 C Cs 11 Montecarlo II</td> <td>32417746</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ku sima La Hota</td> <td>M7 A Cs 14 Floresta</td> <td>31651937</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ramon Elias Reina Lasso</td> <td>M2 E Cs 22 Floresta</td> <td>31820110</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Antonio Delgado</td> <td>M2 C Cs 08 B Floresta</td> <td>31148640</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pablo Diaz</td> <td>M2 E Cs 3 B Floresta</td> <td>31076405</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Amara Vargas</td> <td>M2 C Cs 3 B Floresta</td> <td>31355789</td> <td>[Firma]</td> </tr> </tbody> </table> <p>FIRMA REPRESENTANTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL: [Firma]</p>	No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA		Melipdes Aguilar	M7 B Cs 15 Montecarlo II	37059858	[Firma]		Maria Edith Arceca	M2 C Cs 11 Montecarlo II	32417746	[Firma]		Ku sima La Hota	M7 A Cs 14 Floresta	31651937	[Firma]		Ramon Elias Reina Lasso	M2 E Cs 22 Floresta	31820110	[Firma]		Antonio Delgado	M2 C Cs 08 B Floresta	31148640	[Firma]		Pablo Diaz	M2 E Cs 3 B Floresta	31076405	[Firma]		Amara Vargas	M2 C Cs 3 B Floresta	31355789	[Firma]
No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA																																									
	Melipdes Aguilar	M7 B Cs 15 Montecarlo II	37059858	[Firma]																																									
	Maria Edith Arceca	M2 C Cs 11 Montecarlo II	32417746	[Firma]																																									
	Ku sima La Hota	M7 A Cs 14 Floresta	31651937	[Firma]																																									
	Ramon Elias Reina Lasso	M2 E Cs 22 Floresta	31820110	[Firma]																																									
	Antonio Delgado	M2 C Cs 08 B Floresta	31148640	[Firma]																																									
	Pablo Diaz	M2 E Cs 3 B Floresta	31076405	[Firma]																																									
	Amara Vargas	M2 C Cs 3 B Floresta	31355789	[Firma]																																									
	<p><b>Coordinar el trabajo conjunto con las áreas operativas, administrativas y comerciales, para el desarrollo, orientación, crítica y transformación constructiva</b></p>	<p>Identificar puntos críticos (Diferentes barrios de la ciudad) en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante el</p>	<p>Director de Planeación, Dirección Comercial y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social</p>	<p>Semanal</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Barrio</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Montecarlo salado</td> <td>8 de agosto de 2024</td> </tr> </tbody> </table> 	Barrio	Fecha	Montecarlo salado	8 de agosto de 2024																																				
Barrio	Fecha																																												
Montecarlo salado	8 de agosto de 2024																																												

		desarrollo de los encuentros virtuales y/o presenciales			<div data-bbox="1234 665 1753 1088"> <p>IBAL 25 años OSIC</p> <p>REGISTRO ASISTENCIA ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>CÓDIGO: PER-GE-017 FECHA VIGENCIA: 2023-02-15 VERSIÓN: 01</p> <p>Página 1 de 1</p> <p>ASUNTO: Ibal en Tolima LUGAR: Montecarlo, Saluda</p> <p>FECHA: 20/08/24 HORA: 8:00 AM</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>NOMBRE</th> <th>DIRECCIÓN</th> <th>TELÉFONO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Raúl Ben Gm 2</td> <td>Carrera 4 casa 3</td> <td>31773546</td> <td><i>Raúl Ben Gm 2</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Yolanda Obando</td> <td>No. 2. cr. 4. Villavieja</td> <td>324585289</td> <td><i>Yolanda Obando</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Rodrigo Armando Mejía P</td> <td>119 4 CS 1 Villa María</td> <td>320246984</td> <td><i>Rodrigo Mejía</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Glendia A. Velez Aguirre</td> <td>calle 151 #14-23</td> <td>-</td> <td><i>Glendia Velez</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Yosid Garzán</td> <td>Calle 131 # 17-104</td> <td>316820461</td> <td><i>Yosid Garzán</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Georgina Torres W</td> <td>Carrera 5 cr 18 #164</td> <td>310592662</td> <td><i>Georgina Torres</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Marcela Gutiérrez</td> <td>Calle 167A #117 Montecarlo</td> <td>318466912</td> <td><i>Marcela Gutiérrez</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>María Lualaba López</td> <td>Ms B Cs 15 Montecarlo</td> <td>310394804</td> <td><i>María Lualaba</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Osca Cortes</td> <td>Calle 1 Montecarlo</td> <td>312535144</td> <td><i>Osca Cortes</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>FIRMA REPRESENTANTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL: <i>[Firma]</i></p> </div>	No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA		Raúl Ben Gm 2	Carrera 4 casa 3	31773546	<i>Raúl Ben Gm 2</i>		Yolanda Obando	No. 2. cr. 4. Villavieja	324585289	<i>Yolanda Obando</i>		Rodrigo Armando Mejía P	119 4 CS 1 Villa María	320246984	<i>Rodrigo Mejía</i>		Glendia A. Velez Aguirre	calle 151 #14-23	-	<i>Glendia Velez</i>		Yosid Garzán	Calle 131 # 17-104	316820461	<i>Yosid Garzán</i>		Georgina Torres W	Carrera 5 cr 18 #164	310592662	<i>Georgina Torres</i>		Marcela Gutiérrez	Calle 167A #117 Montecarlo	318466912	<i>Marcela Gutiérrez</i>		María Lualaba López	Ms B Cs 15 Montecarlo	310394804	<i>María Lualaba</i>		Osca Cortes	Calle 1 Montecarlo	312535144	<i>Osca Cortes</i>
No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA																																																			
	Raúl Ben Gm 2	Carrera 4 casa 3	31773546	<i>Raúl Ben Gm 2</i>																																																			
	Yolanda Obando	No. 2. cr. 4. Villavieja	324585289	<i>Yolanda Obando</i>																																																			
	Rodrigo Armando Mejía P	119 4 CS 1 Villa María	320246984	<i>Rodrigo Mejía</i>																																																			
	Glendia A. Velez Aguirre	calle 151 #14-23	-	<i>Glendia Velez</i>																																																			
	Yosid Garzán	Calle 131 # 17-104	316820461	<i>Yosid Garzán</i>																																																			
	Georgina Torres W	Carrera 5 cr 18 #164	310592662	<i>Georgina Torres</i>																																																			
	Marcela Gutiérrez	Calle 167A #117 Montecarlo	318466912	<i>Marcela Gutiérrez</i>																																																			
	María Lualaba López	Ms B Cs 15 Montecarlo	310394804	<i>María Lualaba</i>																																																			
	Osca Cortes	Calle 1 Montecarlo	312535144	<i>Osca Cortes</i>																																																			





**Centros de Atención Personalizada C.A.P.**

Carrera 3 No. 6 – 94

Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25

**Sedes Institucionales**

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta

**Canales de Atención:**

116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

**Nit. 800.089.809.6**


Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Seguimiento
------------	----------	-------	-------------	--------------	-------------

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal



**INCENTIVOS**

<p><b>Inclusión de la temática de mecanismos de participación ciudadana y RDC en los procesos de inducción y re-inducción o en la Reuniones Generales con el Personal.</b></p>	<p>Jornadas de Inducción y Re-inducción</p>	<p>Dirección Administrativa – Director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas</p>	<p>Anual</p>	<p>Se realizó capacitación al personal operativo y administrativo de la empresa, donde se trató el tema de Rendición de cuentas y Participación ciudadana.</p>  
<p><b>Trasladar las peticiones de la comunidad a las áreas correspondientes realizando el seguimiento respectivo hasta su cumplimiento</b></p>	<p>Reparto por competencia</p>	<p>Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social</p>	<p>Mensual</p>	 

<p><b>Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de clima y cultura aplicadas a los trabajadores.</b></p>	<p>Acciones de mejora</p>	<p>Dirección Administrativa –Director de Planeación, Profesional Esp.03 Gestión Humana y Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social</p>	<p>Anual</p>	<p>La encuesta se aplica con el fin de conocer la percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la entidad.</p>  <p><b>GH-R-071 Medición Clima Laboral Organizacional</b></p> <p>El objetivo de esta encuesta es conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la entidad y de los cuales es importante tener conocimiento. Para esto debe responder a cada ítem marcando la opción que considere más adecuada. Se debe responder de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente de Acuerdo</li> <li>2. De Acuerdo</li> <li>3. En Desacuerdo</li> <li>4. Totalmente en Desacuerdo</li> </ol>
<p><b>Fomento de la Participación y colaboración abierta – Programa Mediante esta acción se convocará a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de</b></p>	<p>Jornadas de trabajo utilizando plataforma virtual</p>	<p>Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social</p>	<p>II Semestre del año</p>	<p>En el siguiente Link se encuentra publicado formulario de inscripción de participación ciudadana.</p> <p><a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeL9eiyrxO1vqbeTA8sgunoWNaQ9mhnxfEK_A9dKB98PUVSCA/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeL9eiyrxO1vqbeTA8sgunoWNaQ9mhnxfEK_A9dKB98PUVSCA/viewform</a></p>

<p>la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías y los espacios definidos (plataformas virtuales) (reuniones presenciales garantizando distanciamiento).</p>				
<p>Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las audiencias públicas, mesas de trabajo desarrolladas</p>	<p>Seguimientos</p>	<p>Profesional Especializado o 02 de Responsabilidad Social.</p>	<p>Según la necesidad</p>	<p>El seguimiento a las conclusiones y compromisos derivados de las audiencias públicas realizadas en el marco del Programa de Responsabilidad Social, me permito informar que actualmente se encuentra en elaboración el informe correspondiente. Dicho informe consolidará las respuestas y avances relacionados con los compromisos adquiridos, garantizando una presentación completa y ajustada a los objetivos establecidos. Una vez concluido y aprobado, será remitido por este medio para su conocimiento y análisis.</p>

<p>en el programa de Responsabilidad Social</p>				
<p>Establecer mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en la rendición de cuentas y retroalimentar el proceso</p>	<p>Informes de entes de control, jornadas de control, jornadas de trabajo</p>	<p>Profesional Especializado o 02 de Responsabilidad Social.</p>	<p>Según la necesidad.</p>	<p>Grupos de valor que participaron de manera presencial en la audiencia pública de rendición de cuentas.</p>  

**Fuente:** La matriz corresponde a la verificación del cumplimiento de cada una de las actividades definidas en el cronograma de la estrategia de rendición de cuentas

Lo anterior, resume la ejecución de actividad/acciones durante el periodo de los meses de julio a diciembre de 2024, para los componentes de Comunicación, Dialogo e Incentivos de manera permanente, el Proceso de Responsabilidad Social ha cumplido a cabalidad con las actividades propuestas para cada componente contribuyendo a la misión y objetivos institucionales de la entidad; a través del correo institucional de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión recibió los registros que soportan la ejecución de las acciones correspondientes a los tres (3) componentes, esto de conformidad con el seguimiento programado en el Plan Anual de auditoría de la vigencia 2024.

Además, se evidencio que las actividades fueron ejecutadas, por parte de las áreas correspondientes, para dar cumplimiento al informe de Rendición de Cuentas.

## Recomendación

- La rendición de cuentas es un proceso continuo. Por ello una vez culminadas las acciones previstas en los tres (3) componentes de la Estrategia para la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana, para responder por la gestión institucional durante el periodo establecido.
- Tener en cuenta los resultados de este ejercicio con el fin de dar inicio a una nueva planeación, ejecución de acciones a la estrategia de Participación ciudadana y Rendición de cuentas para así mismo lograr fortalecer su contenido para otro periodo.
- Fortalecer los diálogos permanentes con los usuarios para conocer las necesidades de las comunidades con mayor grado de vulnerabilidad en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Se recomienda que toda encuesta realizada por las partes involucradas sea analizadas y difundidas con el personal interesado.

- Continuar trabajando para que la ciudadanía y los diferentes grupos de interés consulten el informe de gestión de la vigencia a rendir previamente a la audiencia y así lograr mayor participación de manera informada.

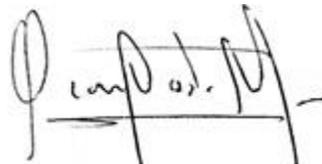
## Conclusión

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, realizó seguimiento sobre el cumplimiento de las acciones determinadas en la Estrategia para la Rendición de Cuentas y Gestión Política Participación Ciudadana conforme a lo establecido en la Resolución N°.0020 del 30 de enero de 2024, la cual adopto el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año de 2024, Componente III: Rendición de Cuentas, Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoria de la presente vigencia.

La empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, cumplió el deber de exponer el informe de gestión de la vigencia 2024 y responder a las preguntas realizadas por la comunidad.

La empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, publico en su sitio web, el informe de Rendición de Cuentas, a través de la cual presenta a la ciudadanía el cumplimiento de cada una de las actividades programadas dentro de los 3 componentes para esta vigencia.

La empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a fecha del seguimiento, ha realizado responsablemente las acciones de las actividades programadas durante los meses de julio a diciembre de 2024, indicando el cumplimiento a los componentes Información, Dialogo e Incentivos y se verificaron los soportes remitidos.



**OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA**

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial Ibal





**Centros de Atención Personalizada C.A.P.**

Carrera 3 No. 6 – 94

Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25

**Sedes Institucionales**

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta

**Canales de Atención:**

116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

**Nit. 800.089.809.6**

› [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co) ‹

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal

