

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2024			
Fecha de publicación	10/01/2025			
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/Proceso	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 03 OCI				
Componente I: Gestion del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción				
1. Política de Administración del riesgo	Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P.OFICIAL, la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	La Empresa, cuenta 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 observó para el primer trimestre 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 de Corrupción.	La Dirección de Planeación consolidó la información remitida por los líderes de los procesos y publicó en la misma en la página 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 trimestre 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 evidenció la publicación en la página 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 tercer trimestre 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 tercer trimestre se emite informe de seguimiento, en donde se comunica el porcentaje de cumplimiento y avance de las actividades enmarcadas en los diferentes componentes 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. Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia, el área de Gestión Tecnológica requirió a todas las dependencias la revisión y actualización de la información que se carga y reporta en la página web de la Empresa.	100%	se observan porcentualmente avances, la ejecución de esta actividad esta programada para el periodo de Marzo a Septiembre de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
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.	Se observa identificación y registros de trámites y OPA en el aplicativo SUIT.	75%	La ejecución de esta actividad esta programada para el periodo de octubre a noviembre de 2024. Nivel de cumplimiento: 75%
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 traves de la pagina esta documentado en el Instructivo GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, todos los trámites y servicios vvisualizados en la pagina, son verificados y respaldados semanalmente por el Grupo Tecnológico. 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. 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	100%	Conforme a la fecha programada existe avance, esta actividad tiene una ejecución para el periodo de marzo a septiembre de 2024. Nivel de cumplimiento: 100%
Componente III. Rendición de Cuentas				
	1.1 Realizar jornadas de inducción y reinducción sobre la importancia de la Rendición de Cuentas a los funcionarios del IBAL los criterios que se deben tener en cuenta para generar la información que se va a brindar a la comunidad relacionada con la gestión de la Empresa. La información debe cumplir con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.	Gestión Humana y Responsabilidad Social: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana del 18 de diciembre de 2024, se evidencia registro de asistencia por parte del personal .	100%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 100%
	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 tercer cuatrimestre "IBAL EN MI BARRIO" así: Socializaciones: - Samaria - 05 y 19 de septiembre, - Santa Helena - 02 y 19 de agosto de 2024 y 23 de octubre de 2024. Diciendo y Haciendo: - Rincon de las Americas - 13 de septiembre de 2024 - Villa del Sol - 26 de septiembre de 2024 IBAL en tu barrio: - Picalaña parte alta - 09 de octubre de 2024 - Villa Cindy - 20 de noviembre de 2024	100%	Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 100%

<p>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas.</p> <p>Atención Virtual en Línea Whatsapp3229639922</p>	<p>Se evidencio para los meses de septiembre a diciembre 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/ https://www.facebook.com/share/v/7KTJbbx9TzIz9zsB/?mibextid=WC7FNe https://www.instagram.com/p/C6r_sqZKHft/?igsh=cDlodJraGg2bXhu https://x.com/lbalOficial/status/179659222072397903 https://ibal.gov.co/2024/06/20/ibague-protagonista-en-el-foro-tolima-grande-en-oportunidades-y-liderazgo-femenino/ https://www.instagram.com/reel/C9Nmns0POc1/?igsh=Y3BvcjhxOGs5M2ht https://x.com/lbalOficial/status/1808517303589278058 https://ibal.gov.co/2024/08/26/conozca-lo-que-debe-hacer-para-reportar-un-dano-y-otros-requerimientos-ante-el-ibal/ https://www.instagram.com/reel/C_Nk5xgRlVE/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBINWFIZA== https://x.com/lbalOficial/status/1826850978416488632 https://www.facebook.com/photo/?fbid=718722396970140&set=a.409929691182747</p> <p>Solicitudes recibidas línea amiga 3229639922 de mayo a agosto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acueducto: 263 - Alcantarillado: 54 - Cartera: 36 - Control Pérdidas: 24 - Facturación: 18 - Operativa: 0 - PQR: 1 - Otras solicitudes: 61 - Recuperación: 0 	<p>100%</p>	<p>Se dio cumplimiento al tercer cuatrimestre de 2024</p> <p>Nivel de Cumplimiento: 100%</p>
<p>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>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 diálogo.</p> <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>	<p>Se realizarón para el tercer cuatrimestre las siguientes actividades:</p> <p>Inauguración Acueducto Complementario - Planta Boquerón - 15 de octubre de 2024</p> <p>Socializaciones: - Samaria - 05 y 19 de septiembre, - Santa Helena - 02 y 19 de agosto de 2024 y 23 de octubre de 2024.</p> <p>Diciendo y Haciendo: - Rincon de las Americas - 13 de septiembre de 2024 - Villa del Sol - 26 de septiembre de 2024</p> <p>Se presento y se socializo con la comunidad y funcionarios de la empresa, las actividades desarrolladas por el IBAL EN MI BARRIO a traves de los grupos de WhatsApp internos y las redes sociales institucionales del IBAL SA ESP, así como las personales del gerente, donde se evidencio fotograficamente las actividades ejecutadas durante los meses de Septiembre a Diciembre de 2024, el cual se promovió el diálogo con los usuarios.</p> <p>https://ibal.gov.co/2024/09/26/que-golazo-en-villa-del-sol-ibal-invirtio-y-transformo-en-equipo-21-cuadras/ https://www.facebook.com/share/v/7KTJbbx9TzIz9zsB/?mibextid=WC7FNe https://www.instagram.com/p/DALa2W3x80E/?img_index=3&igsh=MXg2a3E3b3h4OGg2Mw https://x.com/lbalOficial/status/1840742473712484359 https://ibal.gov.co/2024/10/07/tras-casi-30-anos-de-espera-alcaldesa-entregara-el-segundo-acueducto-para-el-cumpleanos-de-ibague/ https://www.facebook.com/share/p/U9lBrt1KGM7ofME2/?mibextid=WC7FNe https://ibal.gov.co/2024/12/10/tenemos-un-ibal-mas-fuerte-moderno-y-comprometido-con-ibague-gerente-erika-palma/ https://www.instagram.com/p/DDMpawQRc72/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBINWFIZA==</p>	<p>100%</p>	<p>Conforme a la fecha programada existe avance</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>

<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>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</p>	<p>Talento Humano y Responsabilidad Social: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana 18 de diciembre de 2024. -La Gerencia General realizo Informe de Gestión de la vigencia 2024 el día 10 de diciembre de 2024 a todos los funcionarios de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. -La Gerencia General realizo rendición de cuentas sectorial a los gremios económicos el 17 de diciembre de 2024. -Se realizó audiencia pública de Rendición de Cuentas en conjunto con la Administración Municipal e Institutos Descentralizados el día 20 de diciembre de 2024. -Se efectuó boletines internos mensuales a todos los funcionarios de la Empresa IBAL: http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20240925134923.PDF http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20241021113858.PDF http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20241205081914.PDF http://intranet.ibal.gov.co:11976/operibal/comunicados/20241216083139.PDF</p>	<p>100%</p>	<p>Conforme a la fecha programada existe avance Nivel de cumplimiento: 100%</p>
<p>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>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</p>	<p>Se efectuo 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/2025/01/INFORME-SEGUIMIENTO-RENDICION-DE-CUENTAS-2DO-SEMESTRE-2024-.pdf</p>	<p>100%</p>	<p>Conforme a la fecha programada existe avance. Nivel de cumplimiento: 100%</p>

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: - Capacitación Atención al Cliente y Servicio al Ciudadano el 12 de septiembre de 2024. - Asistencia a Capacitación -Capacitación Atención al Cliente y Servicio al Ciudadano FRONT el 22 de septiembre de 2024. -Asistencia a Capacitación - Capacitación Derecho de Petición y Acción de Tutela del 24 de octubre de 2024. - Asistencia a Capacitación.	100%	Estan programadas realizarlas trimestralmente durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Reuniones y comités de Gerencia https://www.instagram.com/p/DC9ZI454C/?igsh=MTZibWEyOWJ3aXRhYw== https://www.facebook.com/share/r/KIVoVbZUS4hRVWAA/?mibextid=WC7FNe https://x.com/ibalOficial/status/185199869872783378 https://ibal.gov.co/2024/12/10/tenemos-un-ibal-mas-fuerte-moderno-y-comprometido-con-ibague-gerente-erika-palma/	100%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.	Al tercer 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.	100%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento:100%	
	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/ A través del portal web se puede acceder a las redes sociales; atención de POR, 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%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%

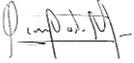
<p>2. Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>2.3 Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.</p>	<p>Gestión Atención al Cliente y PQR: Los servicios que se prestan se encuentran actualizados; así también los centros de atención; en la página 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/</p> <p>Comunicaciones y Relaciones Públicas: Página 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</p> <p>Página 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>Gestión Tecnológica: Página 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</p> <p>Página 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/ Página web de la empresa Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA-Link Quejas y Reclamos</p> <p>Página web de la empresa Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA-Link Preguntas Frecuentes</p>	<p>100%</p>	<p>Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</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.</p> <p>Publicación del CCU el 15 de agosto de 2024, para mayor claridad y conocimiento de los usuarios de la Empresa.</p> <p>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 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/ Instructivo http://190.107.23.46:767/operibal/sig/docsig/3482.pdf GT-I-001</p>	<p>100%</p>	<p>Conforme a la fecha programada existe avance.</p> <p>Nivel de cumplimiento:100%</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 de informes. Link: http://190.107.23.46:767/operibal/inicio/#</p>	<p>100%</p>	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	<p>2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</p>	<p>Atención al cliente y P.Q.R : Se encuentra actualizado con fecha del 14-09-2023 el Manual de calidad, cordialidad y atención al usuario.</p> <p>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>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>100%</p>	<p>La actividad esta programada semestralmente para ser ejecutada durante la vigencia de 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento 100%</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 tercer cuatrimestre de 2024, se cumple con la actividad programada</p>	<p>100%</p>	<p>Esta actividad esta programada para ser ejecutada cuatrimestralmente durante la vigencia 2024.</p> <p>Nivel de cumplimiento:100%</p>

3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	<p>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</p> <p>- Boletín Interno No. 149: Código de Integridad y sus factores importantes http://intranet.ibal.gov.co:11976/operabai/comunicados/20241216083139.PDF</p> <p>- Reunión trimestral con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores en relación a la atención al ciudadano - Diciembre 23 y 25 de noviembre de 2024.</p>	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer el liderazgo de cultura al servicio al ciudadano al interior del IBAL.	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.137 http://intranet.ibal.gov.co:11976/operabai/comunicados/20240925134923.PDF http://intranet.ibal.gov.co:11976/operabai/comunicados/20241216083139.PDF	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	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	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</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.	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.	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
4. Normativo y procedimental	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se encuentra actualizado el manual de P.Q.R. y socializado al personal interno del proceso.	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	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. 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.	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	<p>Atención al Cliente y PQR: Actualmente se cuenta con 46 registros. Matriz de caracterización Gestión atención al cliente y PQR, actualizada con fecha del 05-08-2024. Se actualizaron los siguientes registros:</p> <p>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</p> <p>Se creó el registro GC-R-AC-049_ Cambio de datos básicos Pueden ser consultados en http://190.107.23.46:767/operabai/inicio/#</p>	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Gestión Humana y Control Disciplinario: Se realizó jornadas de capacitación a los funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario el 26 y 27 de noviembre de 2024.	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente.</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	<p>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</p> <p>Grupo Tecnológico y de Sistemas: En la página 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>	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</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.	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.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	Grupo 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, ítem 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, se reitera solicitud mediante oficios 430-13669 del 1 de diciembre de 2023 y oficio 650-100 del 9 de octubre de 2023, suscriptor por lo integrantes del comité de caracterización de usuarios	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).	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada de forma vigencia. Nivel de cumplimiento: 100%

Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	En la pagina web de la empresa en el Menu Transparencia, Link Información de la entidad - Organigrama/ Nuestros procesos se encuentra publicado el organigrama de la empresa y el mapa de procesos de la empresa 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/ 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 pagina web de la empresa esta el Menu TRANSPARENCIA - Link Contratación- 3.3 Publicación de la ejecución de contratos	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	La pagina web del ibal www.ibal.gov.co cuenta con el Menu Transparencia , donde esta agrupada todas la información requerida en la Ley 1712 de 2014 , El Grupo de sistemas mediante Resolución N. 0439 del 9 de julio de 2021 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N. 113 del 28 de noviembre de 2018", adopto el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL , igualmente se adopto el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la pagina web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 Menu 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, procuraduria 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.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:100%
3.2 Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado		El 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 : Capacitación y reintroducción en 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 inventario, transferencias documentales y sistema integrado de conservación documentos SIC el 28 de agosto de 2024. Capacitación manejo de correspondiente recepción de documentos manejo software de gestión documental y entrega de documentos por correo 472 del 05 septiembre de 2024.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:100%
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del municipio, y para las personas en situación de discapacidad.	Comunicaciones: en nuestros canales utilizamos, las imágenes en movimiento, la música, las fotografías, los audios y un lenguaje sencillo para que se pueda tener comprensión de nuestros mensajes. https://ibal.gov.co/2024/09/26/que-golazo-en-villa-del-sol-ibal-ivirtio-y-transformo-en-equipo-21-cuadras/ https://www.facebook.com/share/v7KtJbbx9TztZ9zsB/?mibextid=WC7FNe https://www.instagram.com/p/DALa2W3x80E/?img_index=3&igsh=MXg2a3E3b3h4OGg2Mw== https://www.facebook.com/share/r/K1v0vzbUS4hRWAA/?mibextid=WC7FNe https://x.com/ibalOficial/status/1861815738945671473 https://ibal.gov.co/2024/12/10/tenemos-un-ibal-mas-fuerte-moderno-y-comprometido-con-ibague-gerente-erika-palma/ https://youtu.be/aqtbLgvLuDQ?si=sk84N6vI7IZXdeW boletines Internos http://intranet.ibal.gov.co:11976/operabaal/comunicados/20240925134923.PDF http://intranet.ibal.gov.co:11976/operabaal/comunicados/20241021113858.PDF http://intranet.ibal.gov.co:11976/operabaal/comunicados/20241216083139.PDF	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 y que impacta a los diferentes usuarios con algún tipo de discapacidad para su acceso autónomo e independiente. https://ibal.gov.co/navegacion-por-teclado-accesibilidad-sitio-web/ https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/certificado_accesibilidad.pdf	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
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.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2024 - Se dio cumplimiento con la fecha programada Nivel de cumplimiento:100%

Componente VI: Iniciativas Adicionales				
Iniciativas Adicionales	1.1 El IBAL adelantara jornadas para la revisión de los valores y principios de la Entidad, programará jornadas periódicas para socializar a los funcionarios.	<p>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.</p> <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>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.</p>	100%	Esta programado en el primero y segundo semestre de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	<p>Control Disciplinario: Circular No. 005 del 22 de octubre de 2024 - Aplicación de principio tipicidad en el proceso disciplinario.</p> <p>Circular No. 006 del 11 de diciembre de 2024 - Adecuada aplicación del principio de confianza en el proceso disciplinario.</p> <p>Circular No. 610-250 del 21 de noviembre de 2024 - Socialización código general disciplinario y la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. - Para todos los Servidores Públicos al servicio del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL</p>	100%	La capacitación 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	<p>se observa la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta No. 008 del 30 de octubre de 2024 en donde se realiza apertura y revisión de las urnas de transparencia de las diferentes sedes de la Empresa. - Acta No. 009 del 20 de noviembre de 2024 en donde se realiza apaertura y revisión de las urnas de transparencia de las diferentes sedes de la Empresa. - Acta No. 010 del 20 de diciembre de 2024 en donde se realiza apertura y revisión de las urnas de transparencia de las diferentes sedes de la Empresa. 	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada de enero a diciembre de 2024 Nivel de cumplimiento: 100%
Seguimiento de la Estrategica	 OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno			