

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:	2025			
Fecha de publicación	14/01/2026			
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2025: Gestión del Riesgo de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atencion al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.			
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
Seguimiento 03 OCI				
Componente I: Gestion del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción				
1. Política de Administración del riesgo	Verificar, ajustar y socializar al interior del IBAL S.A. E.S.P.OFICIAL, la política de administración de riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias que se implementaron para su entendimiento.	La Empresa, cuenta 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 evidencia un enfoque estructurado para la gestión de los riesgos asociados a la corrupción. Esta guía ha sido debidamente socializada entre los colaboradores y se encuentra publicada en la página de la Intranet de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, donde está disponible para la consulta de todos los trabajadores oficiales.	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 corrupcion para la vigencia 2025".	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 segundo cuatrimestre de 2025, 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 2025. 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 2025.	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/ https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/Mapa-de-Riesgos-de-corrupcion-2025.pdf Formulario Mapa de Riesgos de Corrupción	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 cierre del tercer cuatrimestre de seguimiento, se evidencia la publicación y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, conforme a la información suministrada por los líderes de proceso al área de Planeación.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. (trimestral) Nivel de cumplimiento: 100%
5. Seguimiento	Generar un informe del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción).	Durante el tercer cuatrimestre se emite informe de seguimiento, en donde se comunica el porcentaje de cumplimiento y avance de las actividades enmarcadas en el primer componente y se realizan las respectivas sugerencias y recomendaciones.	100%	Se ejecuto conforme a la fecha programada. (cuatrimestral) Nivel de cumplimiento: 100%

Componente II: Racionalización de Trámites				
1. Identificar los trámites	1.1 Revisar y actualizar los trámites en el aplicativo SUIIT	La empresa tiene identificado y registrado los trámites en el aplicativo SUIIT.	75%	se observan porcentualmente avances, la ejecución de esta actividad esta programada para ser ejecutada durante toda la vigencia 2025 Nivel de cumplimiento: 75%
2. Priorización de trámite	2.1 Revisar los trámites 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 cuenta con la relación y definición de los trámites que deben gestionarse en el corto y mediano plazo. Asimismo, se evidencia una gestión orientada a garantizar la oportunidad en la atención a los usuarios; no obstante, para el periodo comprendido entre octubre y noviembre de 2025 no se observaron mayores actividades ejecutadas que permitan evidenciar avances significativos en la gestión de dichos tramites.	50%	La ejecución de esta actividad esta programada para el periodo de octubre a noviembre de 2025. Nivel de cumplimiento: 50%
3. Interoperabilidad	Publicación en la página Web de la empresa los trámites.	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/	100%	Conforme a la fecha programada existe avance, esta actividad tiene una ejecución para el periodo de mayo a diciembre de 2025. Nivel de cumplimiento: 100%
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.	Responsabilidad Social y Lider Gestión Humana: Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana funcionarios en la Sede IBAL Pola los días 23 de octubre de 2025, 18 de noviembre de 2025 y 10 de diciembre de 2025	100%	La Ejecución de esta actividad es Semestral año 2025. (adicionalmente si se requiere por ingreso de nuevo personal) Nivel de cumplimiento: 100%
	1.2. Realizar programa especial "IBAL AL BARRIO", que cree espacios de comunicación y dialogo entre la Empresa y Ciudadanía.	En el marco del programa IBAL al Barrio, se realizaron meses de trabajo temáticas, encuentros con comunidad y observatorios ciudadanos complementados con entrevistas a actores clave, reuniones programadas con líderes comunales, con el fin de fortalecer el dialogo, la participación ciudadana y la toma de decisiones informada.	100%	La Ejecución de esta actividad es durante la vigencia 2025. Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Publicar en Redes Sociales mensajes sobre los resultados alcanzados por la empresa en sus programas. Atención Virtual en Línea Whatsap3229639922	Se evidencio para los meses de septiembre a diciembre de 2025, la Publicacion en las redes sociales: Se realiza la actualización semanal de las redes sociales de la empresa. https://ibal.gov.co/2025/10/16/ibal-rindio-cuentas-en-la-comuna-9-y-anuncio-nuevas-obras-del-combo-3x1/ https://ibal.gov.co/2025/11/05/ya-te-llega-la-factura-por-correo-electronico-del-ibal-tranquilo-aqui-te-contamos-como-hacerlo/ https://www.instagram.com/p/DSdNLPeD2Dq/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBINWFIZA== https://x.com/ibaloficial/status/1990814640578691397?s=46 https://www.facebook.com/share/p/1AHrx7g4eChttps://www.instagram.com/reel/DSY4cfHDT4M/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBINWFIZA== 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.	100%	La Ejecución de esta actividad es durante la vigencia 2025. Nivel de Cumplimiento:100%

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL AL 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.	Se observó reuniones participativas con partes interesadas, organizada para promover el diálogo, recoger opiniones y fortalecer la colaboración en torno a los proyectos y acciones de la entidad. Espacios de diálogo permanente con la comunidad, orientados a la atención oportuna de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, mediante grupos de WhatsApp que facilitan un contacto directo y continuo con el IBAL, a través de la Oficina de Responsabilidad Social.	100%	La Ejecución de esta actividad es durante la vigencia 2025. Nivel de cumplimiento: 100%
	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 AL BARRIO" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	Se presento y se socializo con la comunidad y funcionarios de la empresa, las actividades desarrolladas por el IBAL AL 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 2025, el cual se promovió el diálogo con los usuarios. Boletines Internos: SEPTIEMBRE: BOLETÍN #191 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20251006111615.PDF OCTUBRE: BOLETÍN #194 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20251027115439.PDF NOVIEMBRE: BOLETÍN #198 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20251124140154.PDF DICIEMBRE: BOLETÍN #203 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20251229082710.PDF Redes Sociales: https://ibal.gov.co/2025/05/28/ibal-culmina-satisfactoriamente-el-lavado-de-tanques-y-avanza-en-compensacion-del-sistema/ https://www.facebook.com/share/r/1EW9EU259b/?mibextid=wwXlfr https://www.instagram.com/p/DKKy3ETJ_N9/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh= https://x.com/ibalOficial/status/1921368289411801509 https://www.instagram.com/p/DLCfJkwxoP6/?igsh=MXByaXMyajdsMWJ5NQ== https://x.com/ibalOficial/status/1937890107740361198 https://ibal.gov.co/2025/07/19/alcaldesa-le-cumple-a-villa-cafe-con-8-cuadras-renovadas-con-el-combo-3x1-del-ibal/0	100%	La Ejecución de esta actividad es durante la vigencia 2025. Nivel de cumplimiento: 100%
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	Se realizaron diferentes jornadas de rendición de cuentas, en las cuales se presentaron los resultados, avances y la gestión desarrollada por la empresa, en donde se promovió la transparencia y la participación ciudadana. Dichas jornadas se llevaron a cabo durante los meses de noviembre y diciembre, con el acompañamiento de las diferentes Secretarías de carácter Municipal, fortaleciendo la articulación interinstitucional y el acceso de la ciudadanía a la información pública. Capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana funcionarios en la Sede IBAL Pola en el último cuatrimestre.	100%	Están programadas realizarlas cuatrimestralmente durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%

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, evidenciando la efectividad de las acciones. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas	Se observa informe de seguimiento a la política de rendición de cuentas en la página web del IBAL https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/INFORME-RENDICION-DE-CUENTAS-SEGUNDO-SEMESTRE-VIGENCIA-2025_0001.pdf	100%	Actividad programada a ejecutarse a junio y diciembre de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano al interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Gerencia, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de acción y asignación de recursos.	Se observa el Manual de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL actualizado con una fecha de vigencia del 30 de septiembre de 2024. Se observó actividades que han fortalecido la atención al ciudadano generando espacios de diálogo acertivo. Para el tercer semestre se sigue realizando el Programa IBAL Puertas Abiertas, la cual tiene el propósito de atender de manera directa las solicitudes, inquietudes y necesidades de la ciudadanía en torno al servicio de agua potable y alcantarillado. Se realiza en la sede de La Pola, y es parte de la estrategia de cercanía de la alcaldía de Ibagué.	75%	Actividad programada a ejecutarse a junio de 2025 Nivel de Cumplimiento: 75%
	1.2 Capacitar al personal encargado de la atención al cliente y/o usuario, en temas relacionados servicios, OPA y trámites de la Empresa.	Gestión Atención al Cliente y PQR: - Circular No. 430-052 01/09/2025 Reunión procesos de notificación de actos administrativos -Circular No. 430-053 02/09/2025 Reunión proyectos de actos administrativos -Circular No. 430.054 17/09/2025 Reunión procesos de PQR -Circular No. 430-063 31/10/2025 Capacitación actos administrativos Gestión Humana: -Capacitación en atención al cliente y servicio al ciudadano a todo el personal administrativo de la empresa.	100%	Están programadas realizarse durante la vigencia de 2025 (trimestral) 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: - Comité de Gerencia 10 de diciembre de 2025 - Reuniones de atención a líderes de procesos	100%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	2.1 Establecer Procesos y procedimientos documentados.	La documentación correspondiente al proceso Comercial no presenta cambios significativos durante el período evaluado, manteniéndose el mismo reporte entregado en el segundo cuatrimestre. Al respecto, la oficina del Sistema Integrado de Gestión se encuentra adelantando las acciones pertinentes para efectuar la actualización de los documentos del SIG, conforme a los requerimientos y lineamientos definidos por los diferentes líderes de procesos. A través de la página oficial del IBAL https://ibal.gov.co/ , se encuentra disponible un módulo de atención y servicio a la ciudadanía, diseñado para brindar información y facilitar trámites a los usuarios.	75%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 75%
	2.2. Publicar en la página web la información relacionada con la atención al ciudadano.	Gestión Tecnológica: Contrato de servicios públicos domiciliario actualizado Página web de la empresa Menu TRANSPARENCIA, Link Información de la entidad-Directorío Institucional, se encuentran 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 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%	Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%

2. Fortalecimiento de los canales de atención

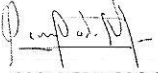
2.3 Fortalecer los medios de información que faciliten al usuario conocer los pasos a seguir a partir del momento en que realiza su reclamación escrita o verbal.	<p>Gestión Atención al Cliente y PQR: El portal web de la Empresa IBAL ofrece diversos servicios relacionados con las reclamaciones, ya sean escritas o verbales. Uno de los principales canales es el chat virtual "Clara", a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios. Los servicios proporcionados se encuentran actualizados, al igual que la información sobre los centros de atención, la cual está disponible en la página web del IBAL. Además, los usuarios o suscriptores pueden consultar los trámites y procedimientos a través del siguiente enlace: 190.107.23.34:888/camaleon/, donde podrán acceder a la información detallada y los pasos a seguir.</p> <p>Comunicaciones y Relaciones Publicas: 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/2025/02/Sedes-y-Horario-de-Atencion-al-Publico.pdf 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 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/2025/02/Sedes-y-Horario-de-Atencion-al-Publico.pdf 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 Página web de la empresa Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA-Link Preguntas Frecuentes</p>	100%	<p>Actividad programada a ejecutarse durante la vigencia de 2025</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</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>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 cartelera 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. 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 GT-I-001 https://intranet.ibal.gov.co/operaiabal/sig/docsig/3482.pdf</p>	100%	<p>Actividad programada a ejecutarse a junio de 2025</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 asociados a la medición de los tiempos de espera y de atención a los usuarios se están registrando de manera periódica para cada período evaluado, contando con información actualizada y disponible.</p> <p>La información es suministrada por el software del digiturno, en la pestaña Informes. Link: http://190.107.23.46:767/operaiabal/inicio/# Se observó estadística de promedios de tiempo de espera y atención en puntos de atención.</p>	100%	<p>La actividad esta programada para ser ejecutada durante 2025. (trimestral)</p> <p>Nivel de cumplimiento: 100%</p>
2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	<p>Atencion al cliente y P.Q.R : Se encuentra el Manual de Calidad, Cordialidad y Atención al Usuario, el cual continúa siendo aplicado por el personal que realiza atención directa en los puntos Front. En este sentido, se evidencia el cumplimiento de los lineamientos establecidos en dicho manual, así como el registro de la gestión realizada en la atención a los usuarios.</p> <p>Adicionalmente, 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>	100%	<p>La actividad esta programada semestralmente para ser ejecutada durante la vigencia de 2025.</p> <p>Nivel de cumplimiento 100%</p>

	2.7 Realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Con la presentación del informe de seguimiento correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, se da cumplimiento a la actividad programada.	100%	Esta actividad esta programada para ser ejecutada cuatrimestralmente durante la vigencia 2025. Nivel de cumplimiento: 100%
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Gestión Humana: Plan Institucional del Capacitación el cual incluye el programa de inducción y reintroducción según el siguiente link: https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2025.pdf - Asistencia a capacitaciones: Manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo Excel - Aspectos prácticos para el manejo tributario en entidades públicas - Herramientas para la gestión integral de riesgos	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	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. --Capacitación en atención al cliente y servicio al ciudadano del 15/08/2025 a personal administrativo de la empresa.	75%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 75%
	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%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	3.4. Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración 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/2025/01/GH-O-001-PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-PIC-2025.pdf - Asistencia a capacitaciones: Manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo Excel - Aspectos prácticos para el manejo tributario en entidades públicas - Herramientas para la gestión integral de riesgos	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se encuentra con el Manual de Atención al Cliente y P.Q.R., actualizado el 26 de noviembre de 2025, en el cual se incorporan y actualizan los puntos de atención personalizada, los horarios de atención y los servicios ofrecidos. Dicho documento fue debidamente socializado con el personal interno del proceso, garantizando su conocimiento y aplicación en la atención a los usuarios y en la gestión de las PQR.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente Nivel de cumplimiento: 100%
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Se realizan informes periódicos por tipo de petición (Petición, queja, o reclamo). Dirigidos a la Dirección comercial con copia al área de facturación. -Oficio 430-09404 del 08 de septiembre de 2025 "Informe julio de 2025 - peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente. - Oficio 430-10426 del 06 de octubre de 2025 "Informe agosto de 2025 - peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente. - Oficio 430 -11215 del 28 de octubre de 2025 "Informe periodo septiembre de 2025 - peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente. - Oficio 430 -12093 del 24 de noviembre de 2025 "Informe periodo octubre de 2025 - peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente. - Oficio 430 -13123 del 23 de diciembre de 2025 "Informe periodo noviembre de 2025 - "peticiones escritas y verbales por tipología y soluciones directas a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 (mensual) Nivel de cumplimiento: 100%

4. Normativo y procedimental	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 48 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-051 Control de envío de citaciones, avisos y notificaciones electronicas GC-R-AC-054 Control vencimiento de términos para derechos de petición, quejas y recursos GC-R-AC-055 Citación electrónica para notificación personal GC-R-AC-056 Notificación electrónica con autorización posterior a la citación para notificación personal GC-R-AC-003 Envío de expediente recurso de apelación GC-R-AC-026 Planilla diaria de correo fisico y electronico - citaciones y notificaciones GC-R-AC-001 Instructivo para citaciones y notificaciones GC-R-AC-057 Relación respuestas para notificar</p> <p>Pueden ser consultados en http://190.107.23.46:767/operaiibal/inicio/#</p>	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	<p>Gestion Humana y Control Disciplinario:</p> <p>-Se evidencia circular No. 005 del 27/10/2025 en donde se informa la aplicación del principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones disciplinarias . - Oficios No. 120-0418 del 04/11/2025 y 120-0442 del 01/12/2025 solicitando las fechas de programación de capacitación jornada de socialización código general disciplinario</p>	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada semestralmente. Nivel de cumplimiento: 100%
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	<p>Atencion al Cliente y PQR: Se cuenta con Política de tratamiento de datos personales la cual se encuentra en la página WEB de la Empresa.</p> <p>- Circular No. 430-010 del 03 de febrero de 2025 - Política de tratamiento de información personal y aviso de privacidad. - Política de tratamiento de información personal de suscriptores y demás partes interesadas (PE-O-GE-201) del 27/01/2025</p> <p>Grupo Tecnológico y de Sistemas:En la pagina web se encuentra publicada la Política de tratamiento de datos personales , adoptada por el IBAL , igualmente el Aviso de privacidad Menu Atención y Servicio a la Ciudadanía - Link Política de protección de Datos https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/Política-de-proteccion-de-datos-personales_2025.pdf Menu Atención y Servicio a la Ciudadanía - Link Aviso de privacidad https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/Aviso-de-Privacidad-1.pdf</p>	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
5. Relacionamiento con el ciudadano	4.6 Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	<p>A través de la página web se accede al link para la prestación de PQRS – 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 recepcionan 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.</p>	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	<p>Grupo Tecnológico y de Sistemas: Mediante oficio 650-074 del 26 de julio de 2023, dirigida al Director de Planeación, se solicita: En atención al contrato N. 044 de 2023, cuyo objeto prestar los servicios de un profesional en ingeniería grado 5 para asesorar en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, en las obligaciones específicas del contratista, Item 5 se describe: Realizar las actividades requeridas para la caracterización de usuarios, ciudadanía y grupos de valor del IBAL, aplicando la metodología establecida por la función pública. Por lo anterior comedidamente solicitamos informar al comité de caracterización de usuarios como va el avance referente a este proceso, 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</p>	25%	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:25%

	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 como mecanismo para medir la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en los puntos de atención al cliente, específicamente en la sede F25, por parte del personal de Fron. Esta herramienta ha permitido realizar la medición periódica de la percepción de los ciudadanos atendidos, facilitando la recopilación de información relevante para evaluar la calidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones orientadas a la satisfacción del usuario.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada de forma vigencia. (trimestral) 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 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	El Grupo de sistemas mediante Resolución N. 0439 del 9 de julio de 2021 "Por medio de la cual se deroga la Resolución N. 113 del 28 de noviembre de 2018 y se adopta el esquema de publicación de información de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, como instrumento y mecanismo para la gestión de la información pública, igualmente se adopto el Registro de publicaciones el cual contiene el listado de todos los documentos publicados actualmente en la pagina web, relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automaticamente disponibles para la consulta y descarga de la ciudadanía. Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Esquema de publicación de Información https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/esquema-de-publicacion-de-informacion/ Menu ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA- Link Registro de Publicaciones https://ibal.gov.co/home/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/registro-de-publicaciones/ Circular N. 650 - 26 del 28 de febrero de 2025, referente Actualización información pagina web	100%	Se dio cumplimiento con la fecha programada - primer bimestre de 2025 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, la información publicada en el secop esta a cargo de la ofician de Secretaria Generala	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada durante la vigencia de 2025 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/ En atención a la Directiva 009 de 2025, referente Diligenciamiento de la información en el indice de transparencia y acceso a la información Publica ITA , una vez se habilito la plataforma se procedio a realizar el diligenciamiento del formulario vigencia 2025, se cerro el formulario el día 29 de agosto de 2025	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 presentó la política de Gestión Documental al Comité Institucional de Gestión 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 - socialización procedimientos del proceso y normatividad de archivo del 05/09/2025. Reinducción 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 del 26/10/2025, 23/10/2025, 07/11/2025 y 08/11/2025	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2025 - se ha avanzado en el cumplimiento de la política uy normativa archivística 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 presentó el Programa de Gestión Documental y el plan PINAR al Comité Institucional de Gestión 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 reinducción 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. Estas capacitaciones y reinducciones se llevaron a cabo en las siguientes fechas: 26/10/2025, 23/10/2025, 07/11/2025 y 08/11/2025, asegurando que los funcionarios adquieran los conocimientos necesarios para el manejo adecuado de la documentación y la correcta implementación.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2025 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/2025/01/22/el-combo-3x1-del-ibal-le-cambia-la-cara-a-las-vias-de-irazu/ https://www.facebook.com/share/p/1APFazhJdo/ https://www.instagram.com/p/DFLo_kvg68/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBINWFIZA== https://ibal.gov.co/2025/02/05/ibal-culmina-trabajos-en-la-red-matriz-y-restablece-servicio-en-las-comunas-3-y-10-de-ibague/ https://x.com/lbalOficial/status/1894843973337784813 https://ibal.gov.co/2025/03/25/colegio-la-sagrada-familia-y-los-ocobos-ganan-el-desafio-ibal-por-el-cuidado-del-agua/ https://www.facebook.com/share/p/U9tBt1KGM7ofME2/?mibextid=WC7FNe boletines Internos http://190.107.23.46:11976/operaiibal/comunicados/20250203152124.PDF	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Junio de 2025 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 2025 Nivel de cumplimiento: 100%

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Seguimiento al acceso a información 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, así mismo se creo un informe para la oficina de gestión documental el cual puede ser consultado en la intranet Modulo consultas generales- Historicos Camaleon	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada a Diciembre de 2025 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.	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, se tiene una página dedicada al código. Igualmente se realiza socialización mediante folletos digitales frases motivadoras por los valores a través de los medios de comunicación internos.. 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.	100%	Esta progrmado en el primero y segundo semestre de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
	1.2 Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario	Control Disciplinario: Capacitación código general disciplinario a todo el personal administrativo y operativo defecha de 15/08/2025.	100%	La capacitacion esta programada a ejecutarse en el mes de mayo y noviembre de 2025. Nivel de cumplimiento: 100%
	1.3 Seguimiento a la URNA de TRANSPARENCIA	Se observaron las diferentes circulares y actas correspondientes a la apertura y revisión de la Urna de Transparencia durante el cuatrimestre evaluado. La oficina asesora de control unico disciplinario informa que se adelantaron los tramites y protocolos pertinentes durante la apertura de la urna, cumpliendo con los procedimientos establecidos para garantizar la transparencia, integridad y trazabilidad de la información registrada.	100%	La actividad esta programada para ser ejecutada de enero a diciembre de 2025 Nivel de cumplimiento: 100%
Seguimiento de la Estrategica	 OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA Jefe oficina Asesora de Control Interno			