

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 2025

ENERO 09 DE 2026

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 2025 y de la Resolución N°.0016 del 29 de enero de 2025, le compete verificar la determinación e implementación de la Estrategia Rendición de Cuentas para la vigencia de 2025, realizar seguimiento a las actividades/acciones planteadas en la Rendición de Cuentas y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2025, del periodo comprendido Julio a Diciembre del 2025, 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 2025 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 2025.

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:

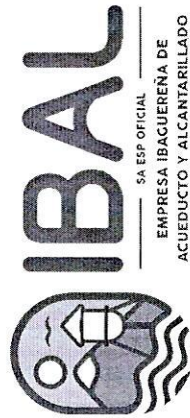
Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano y de la Resolución N°.0016 del 29 de enero de 2025 “Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa Ibaguerena de Acueducto 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 2025

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 2025 y de la Resolución N°.0016 del 29 de enero de 2025, le compete verificar la determinación e implementación de la Estrategia Rendición de Cuentas para la vigencia de 2025, 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 2025 de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

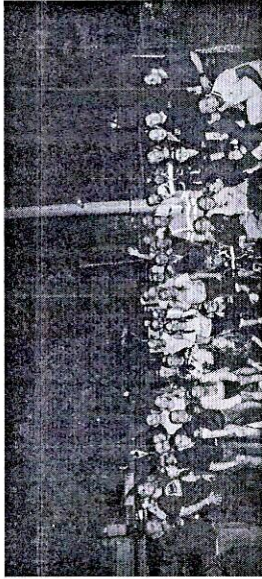
El proceso de Rendición de Cuentas de la Empresa, fue liderado bajo los lineamientos de las normas por un equipo de trabajo de: Administración Municipal de Ibagué, IBAL, Ibagué Limpia e Infibagué y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC.



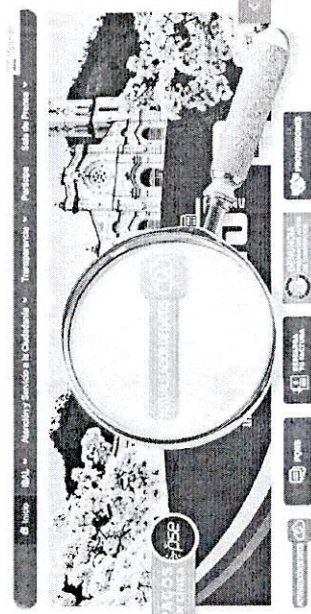
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

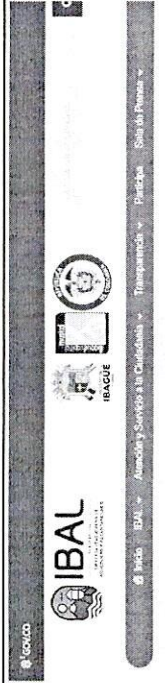
Verificación Cumplimiento Acciones Componentes Comunicación, Dialogo e Incentivos

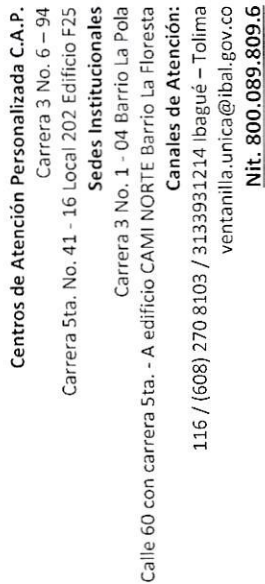
Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Seguimiento
COMUNICACIÓN	Presentar y publicar haciendo uso de los medios de comunicación internos tales como (spark, la página web, redes, etc.) y los medios externos, la estrategia general de Rendición de Cuentas	Documento Publicado. Página Web.	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Anual	Se realizó la publicación del trabajo de rendición de cuentas en los canales de comunicación que maneja la entidad: https://ibal.gov.co/2025/10/16/ibal-rindio-cuentas-en-la-comuna-9-y-anuncio-nuevas-obras-del-combo-3x1/ IBAL rindió cuentas en la comuna 9 y anunció nuevas obras del Combo 3 x1 
	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Página web	Oficina Asesora de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Permanente	PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/2025/11/05/ya-te-llega-la-factura-por-correo-electronico-del-ibal-tranquilo-aqui-te-contamos-como-hacerlo/



				¿Ya te llega la factura por correo electrónico del IBAL? Tranquilo, aquí te contamos cómo hacerlo Por: C&S Prensa Publicado el 06/09/2025 09:06 AM Actualizado el 06/09/2025 09:06 AM  ÚLTIMAS NOTICIAS https://ibal.gov.co/2025/09/06/ibal-fortalece-la-atencion-al-usuario-con-la-jornada-ibal-a-tu-barrio-en-el-carmen/
--	--	--	--	--

 IBAL fortalece la atención al usuario con la jornada 'IBAL a tu barrio' en El Carmen  Nuestro portal mantiene actualizado con información relevante, veraz y oportuna. https://ibal.gov.co/2025/11/04/ibal-aliado-estrategico-del-setp-en-la-rehabilitacion-de-la-carrera-quinta/				
---	--	--	--	--

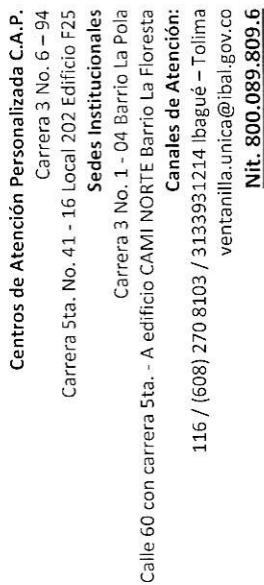
				 IBAL, aliado estratégico del SETP en la rehabilitación de la carrera Quinta  https://ibal.gov.co/2025/12/02/ibal-garantiza-cobertura-y-calidad-del-agua-en-temporada-navidena-e-invita-al-uso-racional-del-recurso/
--	--	--	--	--

[illegible]

				https://www.facebook.com/share/p/1CT5FpCgXo/ 
--	--	--	--	---

INSTAGRAM (IBALSAESP) https://www.instagram.com/p/DSdNLPeD2Dq/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==					X (@IbalOficial) https://x.com/ibaloficial/status/1990814640578691397?s=46	
---	--	--	--	--	--	--

Publicar permanente Comunicados de prensa con Información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa.	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa	Oficina de Asesora 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.
	Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.	Página web Redes Sociales	Según las necesidades	Se realizan igualmente comunicados sobre los avances y logros de la entidad, así como en los eventos que participa.
				https://ibal.gov.co/2025/12/22/ibal-ratifica-su-compromiso-con-modernizacion-de-redes-y-crecimiento-del-sistema-de-acueducto/



PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO)

<https://ibal.gov.co/2025/10/22/el-agua-potable-nos-cambio-la-vida-comunidades-del-sur-sobre-la-realidad-del-segundo-acueducto/>

220145 NCT01627427

El agua potable nos cambió la vida: comunidades del sur sobre la realidad del Segundo Acueducto

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26



**RECEPCIÓN DE REPORTES, INQUIETUDES, PETICIONES,
QUEJAS O RECLAMOS**

Chat Virtual:
Lunes a viernes

3167037777
6082708103

Horarios:
7:00 a.m. a 10:00 a.m.
de lunes a viernes
8:00 a.m. a 12:00 p.m.
los días sábados.

IBAL IBAL

www.ibal.gov.co

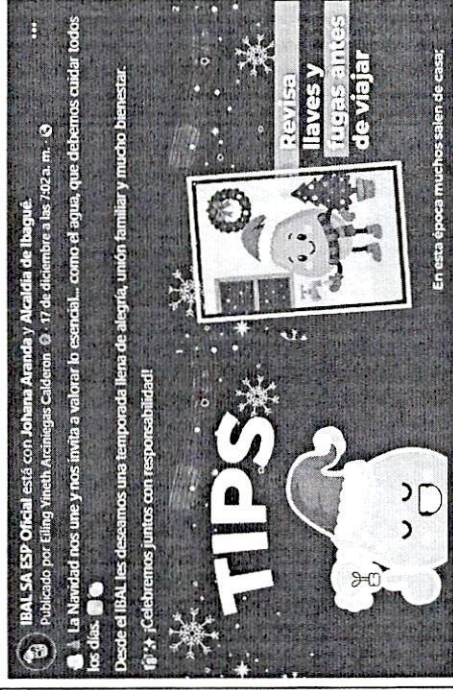
 Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP  Ibal SA ESP

 **ibal SA ESP**



FACEBOOK FANPAGE (IBAL SA ESP)

<https://www.facebook.com/share/p/1AHrx7g4eC/>



					
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	Página web Documento Publicado Redes Sociales Radio Prensa	Oficina Asesora de Comunicaciones	Según las necesidades	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.	INSTAGRAM (IBALSAESP) https://www.instagram.com/reel/DSY4cfHDT4M/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==



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
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima
ventanilla.unica@ibal.gov.co
Nit. 800.089.809.6

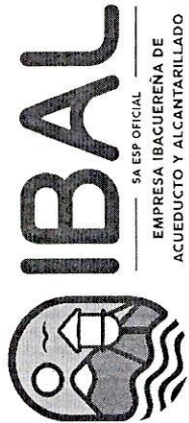
				Publicar en intranet, y demás medios internos de la Entidad, información institucional.	intranet, spark y grupos de WhatsApp	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica y sindicatos	Según las necesidades	Se realizan igualmente comunicados sobre los avances y logros de la entidad, así como en los eventos que participa.	» SÍGUENOS EN REDES SOCIALES «  IBAL SA ESP OFICIAL  IBAL SA ESP  @IbalOficial  IBAL  Ibaltaesp
				"Autocontrol: Legalidad y Transparencia que Generan Confianza" Consolidar la cultura de autocontrol en el IBAL S.A. ESP. OFICIAL, garantizando el cumplimiento de la Ley de Garantías, fortaleciendo el control interno y promoviendo la transparencia en la gestión pública.	"Autocontrol: Legalidad y Transparencia que Generan Confianza" Respetar las leyes y regulaciones de la Ley de Garantías, fortalecer el control interno y promover la transparencia en la gestión pública.	"Autocontrol: Legalidad y Transparencia que Generan Confianza" Respetar las leyes y regulaciones de la Ley de Garantías, fortalecer el control interno y promover la transparencia en la gestión pública.			"Autocontrol: Legalidad y Transparencia que Generan Confianza" Respetar las leyes y regulaciones de la Ley de Garantías, fortalecer el control interno y promover la transparencia en la gestión pública.



				
Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los medios existentes	Chats Correos electrónicos, Atención telefónica, Atención Personalizada siguiendo	Grupo de Gestión Tecnológica Profesional 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 Puertas Abiertas es una actividad del IBAL que permite a la comunidad acercarse a la entidad para recibir

	los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social, Dialogelo con la comunidad			información, resolver inquietudes y conocer sus servicios, fortaleciendo la comunicación y la confianza con los usuarios.
Elaborar boletines de Prensa informando acerca de las actividades de dialogo permanente con la comunidad, específicamente de las acciones realizadas en reuniones programadas con líderes comunales y Ptes de Jac.	Página WEB y redes sociales, Encuentros aleatorios con la comunidad y/o partes interesadas siguiendo los protocolos de	Oficina de Asesora de Comunicaciones y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas.	Semanales	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. En cumplimiento a las acciones realizadas con corte al mes de diciembre de 2025, se evidenció, en la elaboración de boletines sobre el diálogo con sus públicos de interés, lo siguiente: Boletines internos, se consultan a través de la intranet, los grupos WhatsApp y Spark:

biosegurida d y distanciami ento		JULIO: BOLETÍN #181 https://intranet.ibal.gov.co/operailbal/comunicados/20250728 114247.PDF AGOSTO: BOLETÍN #185 https://intranet.ibal.gov.co/operailbal/comunicados/20250825 083018.PDF SEPTIEMBRE: BOLETÍN #191 https://intranet.ibal.gov.co/operailbal/comunicados/20251006 111615.PDF OCTUBRE: BOLETÍN #194 https://intranet.ibal.gov.co/operailbal/comunicados/20251027 115439.PDF NOVIEMBRE: BOLETÍN #198 https://intranet.ibal.gov.co/operailbal/comunicados/20251124 140154.PDF DICIEMBRE: BOLETÍN #203 https://intranet.ibal.gov.co/operailbal/comunicados/20251229 082710.PDF 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
---	--	---



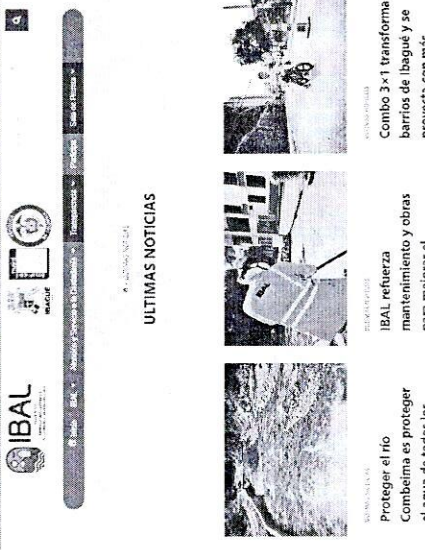
Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Carrera 3 No. 6 – 94
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25
Sedes Institucionales
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué –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

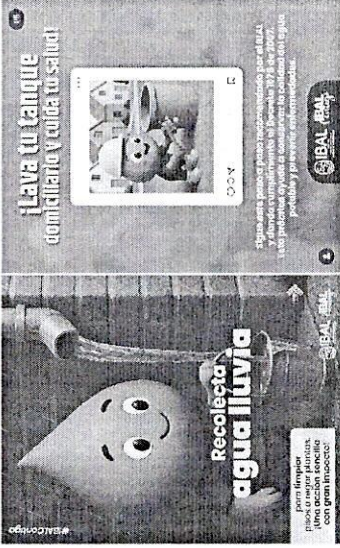
IBAL SA ESP Oficial

IBAL SA ESP Oficial está con La Estación Centro Comercial Ibagué y Alcaldía de Ibagué

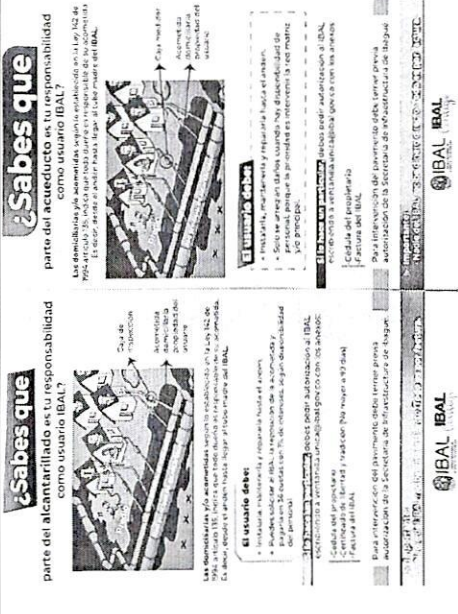
¡Gracias a todos los ibagueños que se acercaron al stand del IBAL en el centro comercial La Estación!

Nuestra jornada de IBAL al Barrio fue todo un éxito: resolvimos inquietudes, brindamos asesoría personalizada y compartimos con la comunidad nuestra oferta institucional.

				 ULTIMAS NOTICIAS Proteger el río Combina es proteger el agua de todos los IBAL refuerza mantenimiento y obras para mejorar al Combo 3x1 transforma barrios de Ibagué y se Elaboración y difusión de boletines de prensa sobre acciones de diálogo permanente con la comunidad, derivadas de reuniones con líderes comunales y presidentes de JAC, publicadas en la página web y redes sociales institucionales, incluyendo encuentros con partes interesadas.
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	Página WEB, y en los momentos que se requiera se utilizar impresos	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas y Jefe de la oficina asesora de Comunicaciones	Cuando se requiera	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

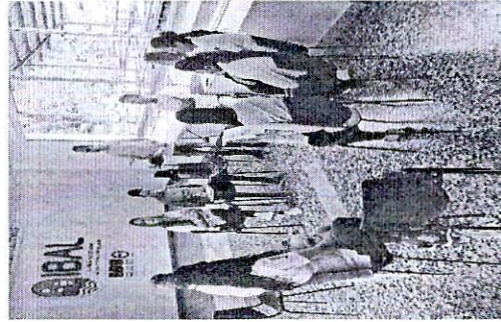
	publicitario s que apoyen las campañas de socializació n de acciones concretas y redes sociales			del 2025. Igualmente, se publicaron en canales internos (Grupo de WhatsApp, boletín interno, resumen de noticias mensuales, perfil de facebook).  Durante las jornadas "IBAL en tu barrio", se entrega material publicitario a las comunidades beneficiadas, 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.  ¿Fugas o consumos irregulares? Un medidor en buen estado ayuda a identificar fugas internas o consumos diferentes en tu casa. Este elemento nuevo garantiza un pago transparente y justo. Evita pérdidas de agua y de dinero. Si necesitas ayuda o información sobre el proceso de instalación de medidores, comunícate con el equipo de atención al cliente de Ibagué. @macrocomunicacion Ibagué 3142413433 3132319833 3044023616 IBAL Distribución de piezas comunicativas publicitarias que promueven el uso eficiente del agua y el cuidado de las estructuras del sistema de alcantarillado, socializadas con los usuarios durante las jornadas de atención.
--	--	--	--	---

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 rendición de cuentas	Socialización con cliente interno.	Profesional Especializado 03 Gestión Humana	Anual	 ¿Sabes que? parte del alcantarillado es tu responsabilidad como usuario IBAL? Las demoras y/o avarías en el alcantarillado afectan a la Ley 142 de 1994, que establece el deber de la empresa de acueducto y alcantarillado de garantizar el servicio de agua potable y saneamiento básico a los usuarios. ¿Sabes que? parte del acueducto es tu responsabilidad como usuario IBAL? Las demoras y/o avarías en el acueducto afectan a la Ley 142 de 1994, que establece el deber de la empresa de acueducto y alcantarillado de garantizar el servicio de agua potable y saneamiento básico a los usuarios.
Capacitación Rendición de cuentas y participación ciudadana	FECHA 23 de octubre del 2025	Lugar IBAL Pola		

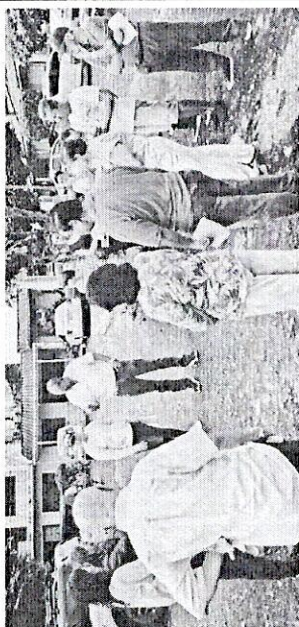
Centros de Atención Personalizada C.A.P.
Carrera 3 No. 6 – 94
Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25
Sedes Institucionales
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta
Canales de Atención:
116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué –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

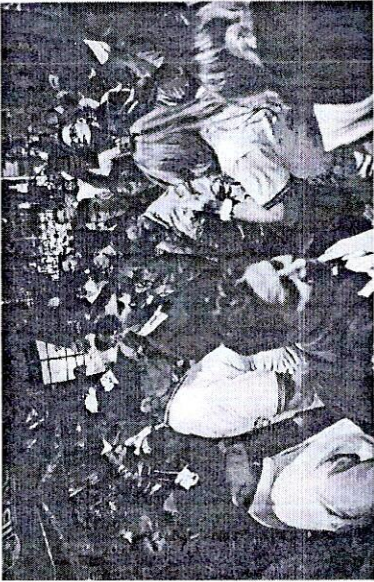
IBAL SIG		REGISTRO ASISTENCIA ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		CODIGO PE-RGE-017 FECHA VIGENCIA: 2025-09-03 VERSION: 02 Pagina 1 de 1	
ASUNTO: <u>Indicador de Rendimiento Productivo Centros</u>		FECHA: <u>23 octubre 2023</u>		HORA: <u>13:25</u>	
LUGAR: <u>Atlix, Tlaxcala</u>					
NO	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA	
	<u>Glenn E. Encinas Rios</u>	<u>W. 5000 7 1400 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Glenn E. Encinas Rios</u>	
	<u>Diana Barrantes</u>	<u>W. 5000 11 000 20000000</u>	<u>31978149</u>	<u>Diana Barrantes</u>	
	<u>Felipe SANIN</u>	<u>W. 5000 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Felipe SANIN</u>	
	<u>Rodriguez</u>	<u>W. 5000 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Rodriguez</u>	
	<u>Arturo Pineda</u>	<u>W. 5000 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Arturo Pineda</u>	
	<u>Tulio V. Pineda</u>	<u>W. 5000 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Tulio V. Pineda</u>	
	<u>Vanessa Llanos</u>	<u>W. 5000 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Vanessa Llanos</u>	
	<u>Remberto Cruz</u>	<u>W. 5000 2</u>	<u>31342221</u>	<u>Remberto Cruz</u>	

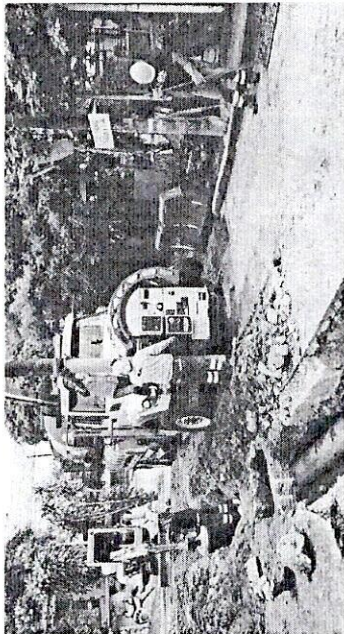
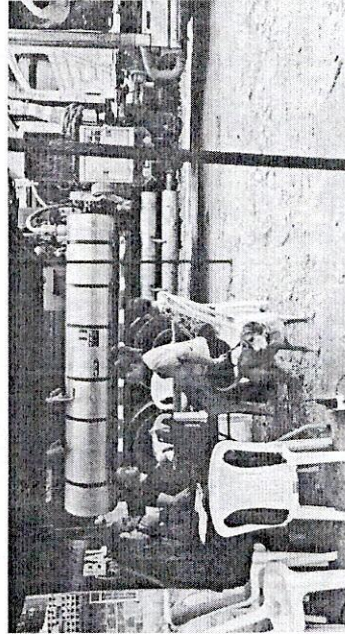


Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Estado
DIALOGO	Mesa de trabajo temáticas – Encuentros con la comunidad – Observatorios ciudadanos – Entrevista con los actores, así como reuniones programadas con líderes	Mesas de trabajo temáticas, a partir del desarrollo de recepción de solicitudes por parte de la comunidad	Director de Planeación, Profesional Especializado o02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Cuando sea necesario	En el marco del programa IBAL al Barrio, se realizan mesas de trabajo temáticas, encuentros con la comunidad y observatorios ciudadanos, complementados con entrevistas a actores clave y reuniones programadas con líderes comunales, con el fin de fortalecer el diálogo, la participación ciudadana y la toma de decisiones informada. 

	Reunión Participativa con partes interesadas	Reuniones	Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de los procesos	Cuando sea Necesario	Reunión participativa con partes interesadas, organizada para promover el diálogo, recoger opiniones y fortalecer la colaboración en torno a los proyectos y acciones de la entidad. 
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Participativa con las partes interesadas	Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de los procesos.	Anual	Audiencia pública de rendición de cuentas, espacio institucional en el que se presentan los resultados, avances y gestión de la entidad, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

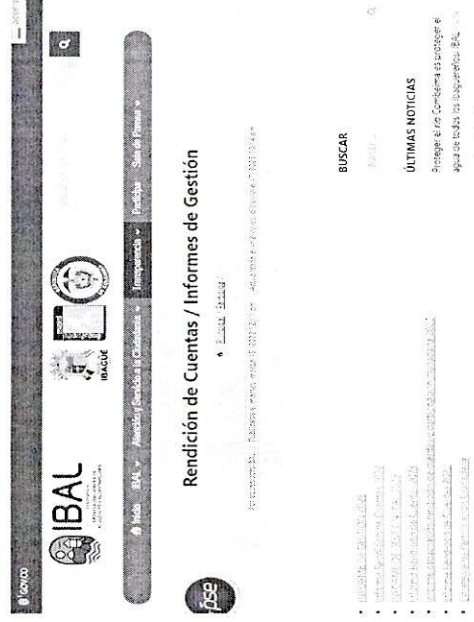
					 	Espacios de diálogo permanente con la comunidad, orientados a la atención oportuna de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, mediante grupos de WhatsApp que facilitan un contacto directo y continuo con el IBAL, a través de la Oficina de Responsabilidad Social. Mediante e	
				Espacios de diálogo 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.	Atención al público a través de los diferentes canales virtuales de comunicación con que cuenta la empresa.	Director de Planeación, director Comercial y Profesional Especializado 02 de Responsabilidad social.	Semanal

	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 secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, el DNP y el DAFP.	Fortalecimiento al acceso a la información a través del diálogo permanente con los usuarios	Director de Planeación, Dirección comercial y Líder Grupo Responsabilidad Social.	Semanal	Fortalecimiento del acceso a la información a través del diálogo permanente con los usuarios, promoviendo transparencia, orientación y participación ciudadana. 
--	---	---	---	-----------------------	---

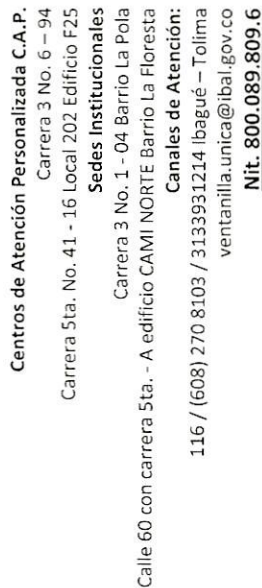
	Coordinar el trabajo conjunto con las áreas operativas, administrativas y comerciales, para el desarrollo, orientación, crítica y transformación constructiva	Identificar puntos críticos (Diferentes barrios de la ciudad) en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, durante el desarrollo de los encuentros virtuales y/o presenciales	Director de Planeación, Dirección Comercial y Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social	Semanal	  Articular acciones con las áreas operativas, administrativas y comerciales para fortalecer el análisis y la mejora continua. Identificar puntos críticos en los diferentes barrios de la ciudad sobre la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a través de encuentros virtuales y/o presenciales.
--	---	--	--	----------------	--

Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Seguimiento
INCENTIVOS	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.	Jornadas de Inducción y Re-inducción	Dirección Administrativa – Director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social y Rendición de Cuentas	Anual	Incorporación de los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas en los procesos de inducción y reinducción, fortaleciendo la formación de los colaboradores en transparencia y compromiso con la comunidad.
	Trasladar las peticiones de la comunidad a las áreas correspondientes realizando el seguimiento respectivo hasta su cumplimiento.	Reparto por competencia	Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social	Mensual	
			CONSOLIDADO AÑO 2025	CANTIDAD	
			Acueducto	454	
			Alcantarillado	101	
			Cartera	69	
			Control Pérdidas	41	
			Facturación	37	
			Matriculas	6	
			Operativa	2	
			Otras Solicitudes	94	

PQR		TOTAL	
1		805	
Gestión de solicitudes recibidas a través de la línea amiga de WhatsApp de Responsabilidad Social (322 963 9922), provenientes de la comunidad, derivándolas al área o proceso competente según su naturaleza			
Publicación del Informe de Rendición de Cuentas en la página web de la entidad, garantizando transparencia y acceso a la información para la ciudadanía.			
Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de clima y cultura aplicadas a los trabajadores.	Acciones de mejora	Dirección Administrativa – Director de Planeación, Profesional Esp.03 Gestión Humana y Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social	Anual
Fomento de la Participación y colaboración abierta – Programa Mediante esta	Jornadas de trabajo utilizando plataforma a virtual	Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social	II Semestre del año



acción se convocará a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de 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)			https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeL9eivrxO1vqbeTA8sgunoWNaQ9mhnxqfEKA9dKB98PUVSCA/viewform
Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las audiencias públicas, mesas de trabajo desarrolladas en	Según la necesidad	Profesional Especializado o 02 de Responsabilidad Social.	https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2025/12/Informe-de-gestion-2025.pdf









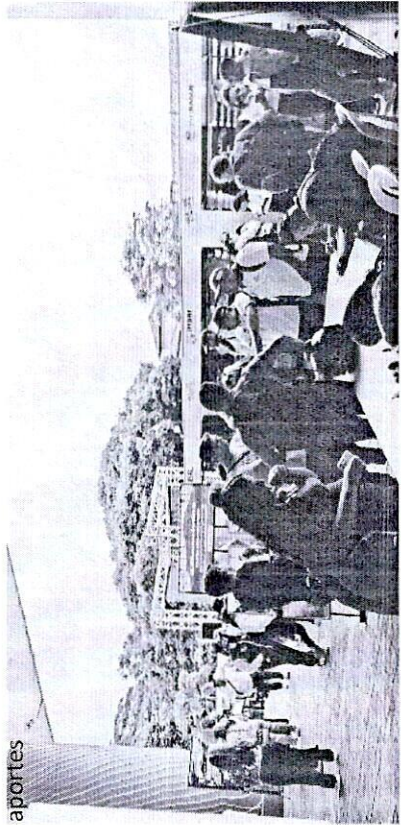
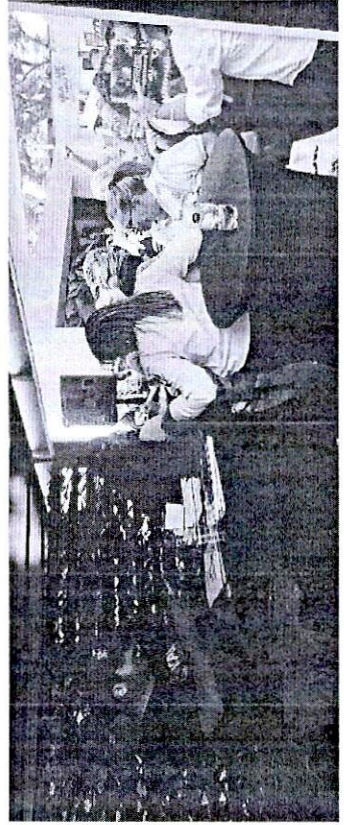











Establecer mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en la rendición de cuentas y retroalimentar el proceso	Informes de entes de control, jornadas de control, jornadas de trabajo	Profesional Especializado o 02 de Responsabilidad Social.	Según la necesidad.	Grupos de valor que participaron de manera presencial en la audiencia pública de rendición de cuentas. Definir canales de comunicación y seguimiento con los organismos de control, que permitan coordinar su participación en la rendición de cuentas y fortalecer el proceso a partir de sus aportes  
---	---	--	----------------------------	--

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 2025, 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 2025.

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 Ibaguerena 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°.0016 del 29 de enero de 2025, la cual adopto el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año de 2025, 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 Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, cumplió el deber de exponer el informe de gestión de la vigencia 2025 y responder a las preguntas realizadas por la comunidad.

La empresa Ibaguerena 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 Ibaguerena 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 2025, 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