



Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 5 No. 40-12. Edificio Caracolí

Sede Institucional

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

Nit. 800.089.809.6

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS

DE ENERO A JUNIO DE 2026

JULIO 08 DE 2026

» www.ibal.gov.co ◀

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



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 Auditorías para la vigencia de 2026 le compete verificar la determinación e implementación de la Estrategia Rendición de Cuentas para la vigencia de 2026, por medio de la cual se realizó seguimiento a las actividades/acciones planteadas en la Rendición de Cuentas del periodo comprendido enero de junio de 2026, con el fin de fortalecer y contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos, así como de fomentar la interlocución directa con la ciudadanía en general.

En coherencia con estos lineamientos, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial se encuentra adelantando el proceso de formulación e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Actualmente se desarrollan mesas de trabajo para la definición de sus componentes, acciones y responsables, con el propósito de consolidar este instrumento como soporte para la estrategia institucional de rendición de cuentas, orientada a fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, garantizar el acceso a la información y promover el ejercicio del control social sobre la gestión de la entidad.

OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento a la estrategia Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana de la vigencia de 2026 de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, que garantice la transparencia, la eficiencia y la adecuada gestión de los recursos públicos promoviendo la participación ciudadana y el diálogo social, con el fin de fortalecer la confianza pública y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE

Verificar la ejecución, monitoreo y evaluación de la Estrategia Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana, con corte al mes de junio de 2026.

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

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

Mes Enero a Junio de 2026

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 2026 le compete verificar la determinación e implementación de la Estrategia Rendición de Cuentas para la vigencia de 2026, 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 2026 de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

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

Verificación Cumplimiento Acciones Componentes Comunicación, Dialogo e Incentivos

Componente	Acciones	Medio	Responsable	Periodicidad	Seguimiento
COMUNICACIÓN	Presentar y publicar haciendo uso de los medios de comunicación internos tales como (spark, la página web, redes, etc.) y los medios externos, la estrategia general de Rendición de Cuentas	Documento Publicado. Página Web.	Profesional Especializado Grado 02 Comunicaciones y Relaciones Públicas	Anual	Se realizó la publicación del trabajo de rendición de cuentas en los canales de comunicación que maneja la entidad: https://ibal.gov.co/2026/01/23/mas-cerca-de-nuestros-usuarios/ 

					https://ibal.gov.co/2026/06/09/ibal-adjudico-licitacion-para-la-quinta-fase-del-acueducto-complementario-de-ibague/ 
	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Página web	Oficina de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Gestión Tecnológica	Permanente	Nuestro portal mantiene actualizado con información relevante, veraz y oportuna. PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO)

				 RECEPCIÓN DE REPORTES, INQUIETUDES, PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Chat Virtual: www.ibal.gov.co Radica tus documentos: ventanilla.unica@ibal.gov.co LÍNEA WHATSAPP: 3167037777 LÍNEA FIJA: 6082708103 Reporte de daños lunes a viernes De 6:00 a.m. a 8:00 p.m. sábados De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
				 Este 19 de junio no habrá atención al público en el IBAL, pero las actividades operativas seguirán sin interrupciones Por Sala Prensa / Publicada el: jueves, junio 18, 2026 8:10 am

<https://ibal.gov.co/2026/06/18/este-19-de-junio-no-habra-atencion-al-publico-en-el-ibal-pero-las-actividades-operativas-seguiran-sin-interrupciones/>



RECEPCIÓN DE REPORTES, INQUIETUDES, PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Chat Virtual: www.ibal.gov.co
Radica tus documentos: ventanilla.unica@ibal.gov.co

LÍNEA WHATSAPP: 3167037777
LÍNEA FIJA: 6082708103

Reporte de daños
lunes a viernes
De 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
sábados
De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Canal Youtube #IBALContigo **Podcast Spotify entre redes y rios**

Detrás de cada solicitud
IBAL
Bienvenidos a un nuevo episodio de "Entre Redes y Ríos", el podcast del IBAL.
En esta oportunidad hablamos sobre el proceso de PQR —Petición, Queja y Reclamo— y su importancia para fortalecer la atención al usuario y mejorar continuamente los servicios prestados a la comunidad.
Nuestra invitada es Lilliana González, líder del proceso de PQR del IBAL.

El agua bajo control: lo que hacen los medidores por la ciudad
Medir el agua es clave para cuidarla.
En este episodio de *Entre Redes y Ríos*, la Ingeniera Lady Bonilla, líder del proceso de Control de Pérdidas del IBAL, nos explica de manera clara y cercana qué son los medidores y macromedidores, para qué sirven y cómo aportan a la eficiencia del servicio y a la sostenibilidad del recurso hídrico.
Un episodio para aprender, reflexionar y valorar el agua desde la medición responsable.

Nuestro portal mantiene actualizado con información relevante, veraz y oportuna.
<https://ibal.gov.co/2026/06/09/ibal-y-administracion-municipal-realizaron-socializacion-para-la-proteccion-de-fuentes-hidricas-en-el-marco-del-dia-mundial-del-medio-ambiente/>

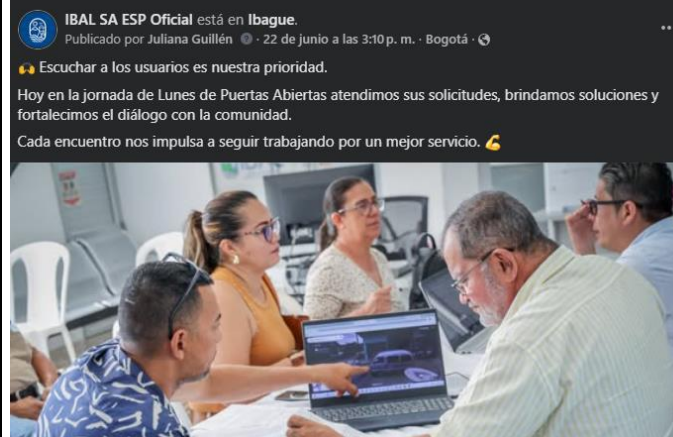
IBAL y Administración Municipal, realizaron socialización para la protección de fuentes hídricas en el marco del Día Mundial del Medio Ambiente

Por Sala Prensa / Publicada el martes, junio 9, 2026 7:54 am



<https://ibal.gov.co/2026/06/04/el-ibal-recuerda-a-sus-usuarios-que-habilito-un-nuevo-centro-de-atencion-personalizado/>

FACEBOOK FANPAGE (IBAL SA ESP)
<https://www.facebook.com/share/p/1DJNdbryBc/>



<https://www.facebook.com/share/p/19jMqDxu7X/>



INSTAGRAM (IBALSAESP)

https://www.instagram.com/p/DU6RW33jFDs/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==



https://www.instagram.com/reel/DZDY5rlyPai/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==

				 X (@IbalOficial) https://x.com/ibaloficial/status/2062918587736584560?s=46
--	--	--	--	---

				 https://x.com/ibaloficial/status/2054591822547099842?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 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. Se realizan igualmente comunicados sobre los avances y logros de la entidad, así como en los eventos que participa.
Elaborar y diseñar piezas comunicativas publicitarias para dar a conocer la Entidad.	Página web Redes Sociales	Oficina de comunicaciones.	Según las necesidades	



PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO)

<https://ibal.gov.co/2026/05/28/la-estrategia-ibal-al-barrio-llegara-este-viernes-al-ricaurte-con-jornada-de-atencion-a-usuarios/>

**La estrategia 'IBAL Al Barrio' llegará este viernes al
Ricaurte con jornada de atención a usuarios**

Por Sala Prensa / Publicada el jueves, mayo 28, 2026 3:48 pm / Actualizada el jueves, mayo 28, 2026 3:57 pm



<https://ibal.gov.co/2026/05/29/ibal-mantiene-actividades-operativas-en-bocatoma-combeima-para-garantizar-el-servicio-de-agua-en-ibague/>

■ / ULTIMAS NOTICIAS /

IBAL mantiene actividades operativas en bocatoma Combeima para garantizar el servicio de agua en Ibagué

Por Sala Prensa / Publicada el viernes, mayo 29, 2026 9:29 am



FACEBOOK FANPAGE (IBAL SA ESP)

<https://www.facebook.com/share/p/18sL2LTdZ4/>





INSTAGRAM (IBALSAESP)

https://www.instagram.com/p/DYuW1CQkbip/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==

				 
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 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. 

				 LÍNEA WHATSAPP: 3167037777  LÍNEA FIJA: 6082708103 	 Chat Virtual: www.ibal.gov.co  Radica tus documentos: ventanilla.unica@ibal.gov.co 
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.   Recuerda que el éxito en el cierre de hallazgos y el cumplimiento de las acciones definidas depende del compromiso y gestión de cada responsable. ¡El autocontrol es actuar a tiempo para prevenir incumplimientos y contribuir al mejoramiento continuo del IBAL! CAMPANA DE AUTOCONTROL - JULIO 2026 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	

				
Brindar asesoría respecto a trámites y servicios a través de los medios existentes	Chats Correos electrónicos, Atención telefónica, Atención Personalizada siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social,	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 3229639922

Dialogelo con
la comunidad

MATRIZ DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA LINEA DE WHATSAPP DURANTE EL MES DE ENERO DE 2026							
Nº	Fecha	Nombre	Teléfono	Barrio	Descripción procedimiento de la solicitud y No de Reporte	Solicitud	Tipología
1	2/1/2026	Catalina Hoyos	318 5998719	Comfenalco	Se revisa el sistema comercial y se da la información a la usuaria.	Solicita información sobre pagos que adeuda de la matricula 74881	Cartera
2	1/1/2026	Maria Angelica	320 9033486	Belaicazar	Se da la información solicitada	Solicita información sobre horarios de oficina	Otras solicitudes
3	1/1/2026	Sandra Celemín	318 9288866	Villa del pilar	Se informa el área de acueducto.	El 48ur # 111-70. Solicitan atender gran fuga	Acueducto
4	5/1/2026	Rosa Rodríguez	305 3294618	Varsovia	Se envía la información al líder de alcantarillado	Calle 60 parte final de Varsovia en zona verde cerca a la Clínica la nuestra, es urgente que el IBAL haga una visita y verifiquen esta gran contaminación que se está haciendo al lado de Varsovia - Clínica la nuestra a la quebrada Hato de la Virgen	Alcantarillado
5	6/1/2026	N/R	322 8791095	Villa del pilar	Se envía la información al área de acueducto	Se envía la información al área de acueducto	Acueducto
6	6/1/2026	Gloria Muñoz	317 8532805	Centro	Se envía la información al área de acueducto	Se envía la información al área de acueducto	Acueducto
			318 8451463			Se envía la información al área de acueducto	Acueducto

Puertas Abiertas es una estrategia del IBAL que acerca la empresa a la comunidad mediante jornadas de atención directa, donde los usuarios reciben orientación, resuelven inquietudes y realizan trámites relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado, fortaleciendo la comunicación y la atención oportuna.



Mantener y mejorar el canal de atención de Peticiones Quejas y Reclamos, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y física para garantizar la trazabilidad, la oportunidad y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, teniendo en cuenta los términos de ley.	Punto de Atención de Servicios – PAS siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social y a través de Página web	Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera. Dirección Comercial Gestión Tecnológica	Según las necesidades	Chat de soporte página inicio IBAL https://ibal.gov.co/ 
Elaborar boletines de Prensa informando acerca de las actividades de dialogo permanente con la comunidad, específicamente de las acciones realizadas en reuniones programadas	Página WEB y redes sociales, Encuentros aleatorios con la comunidad y/o partes interesadas siguiendo los	Oficina de Comunicaciones y Profesional Especializado 02 Respuesta	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 junio de 2026, se evidenció, en la elaboración de boletines sobre el diálogo con sus públicos de interés, lo siguiente:

	con líderes comunales y Ptes de Jac.	protocolos de bioseguridad y distanciamiento	bilidad Social y Rendición de Cuentas.	Boletines internos, se consultan a través de la intranet, los grupos WhatsApp y Spark: ENERO: BOLETÍN #03 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20260130085430.PDF FEBRERO: BOLETÍN #07 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20260226163613.PDF MARZO: BOLETÍN #11 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20260324105644.PDF ABRIL: BOLETÍN #17 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20260504121629.PDF MAYO: BOLETÍN #18 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20260511155739.PDF JUNIO: BOLETÍN #23 https://intranet.ibal.gov.co/operaiibal/comunicados/20260617100730.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



<https://x.com/ibaloficial/status/2042279238796022181?s=46>

Se evidenció la difusión de información relacionada con los diálogos comunitarios dirigidos a líderes y comunidad en general, en la que se destacan las acciones desarrolladas por el IBAL en materia de acueducto y alcantarillado. La divulgación se realiza mediante canales internos, como el grupo de WhatsApp "**Comunicaciones IBAL**", y a través de

medios externos, entre ellos boletines informativos y la red social Facebook, con el propósito de mantener informados a los grupos de interés sobre la gestión y el desarrollo de las actividades.





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

Página WEB, y en los momentos que se requiera se

Profesional Especializado 02 Responsabilidad

Cuando se requiera

Se evidenció que, durante el primer semestre de 2026, el IBAL elaboró y difundió piezas comunicativas orientadas a promover el uso eficiente y el ahorro del agua, así como el cuidado de las estructuras del sistema de alcantarillado. Estas piezas fueron

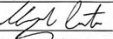
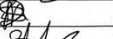
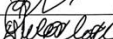
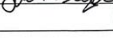
cuidado de las estructuras del sistema de alcantarillado	utilizar impresos publicitarios que apoyen las campañas de socialización de acciones concretas y redes sociales	Social y Rendición de Cuentas y Profesional Especializado 02 Comunicaciones.		divulgadas a través de canales internos, como el grupo de WhatsApp, el boletín interno, el resumen mensual de noticias y el perfil institucional de Facebook, así como mediante otros medios de comunicación y redes sociales institucionales. De igual forma, durante las jornadas "IBAL en tu Barrio" realizadas en el mismo periodo, se distribuyó material informativo y publicitario a las comunidades beneficiadas, con el propósito de dar a conocer los servicios, programas y campañas desarrolladas por el IBAL. En estos espacios también se socializaron buenas prácticas relacionadas con el uso eficiente y el ahorro del agua, así como el cuidado de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado, promoviendo la apropiación y el uso responsable de estos servicios por parte de los usuarios. 
--	--	---	--	---



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 al Especializ a do 03 Gestión Humana	Anual	Capacitación Rendición de cuentas	
				FECHA	
				05 de marzo de 2026	

	REGISTRO ASISTENCIA ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GE-017
		FECHA VIGENCIA: 2025-09-03
		VERSION: 02
		Página 1 de 1

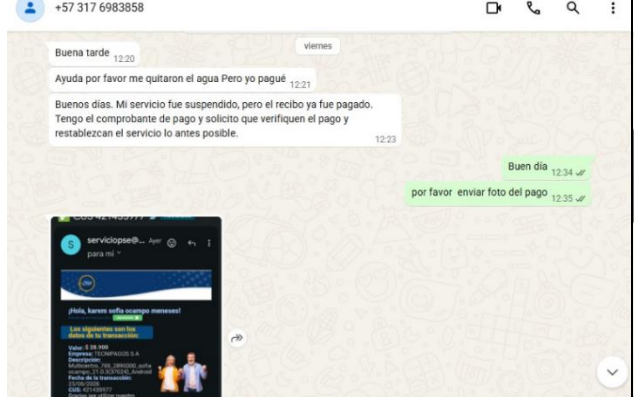
ASUNTO: Inducción Rendición de cuentas		FECHA: 05-03-2026	
LUGAR: IBSIC Sede Pola		HORA: 3:00 PM	

No	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA
	Hugo Angel Arboles Villagomez	Ciudadela Simon Bolivar 4to piso M213	3400830284	
	Maria Daniel Barragan	Ciudadela Simon Bolivar 4to piso M213	3102398557	
	Cecilia Diaz	Mz A Cg 14 V.illy dunduy	3002104370	
	Muñoz Aranda	Carrera 21 # 13-15	341421015	
	Guillermo Lugo Botero	Mz 4 Cs 7 Chapu Jacho	3163318792	
	Xiomara Yicely Guzman	Av 37 # 4B-51 B/Muñoz	3164760880	
	Ruben Prieto	Calle 40 # 6-15 B/R.14to	3132078282	
	Gloria Yuz Min Lopez	Diagonal 19 # 6-56	3214184006	

	
--	--

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 02 Responsabilidad Social y Líderes de procesos.	Cuando sea necesario	En el marco del programa IBAL al Barrio se promueve el acercamiento entre la empresa y la comunidad mediante mesas de trabajo, encuentros ciudadanos y reuniones con líderes comunales, fortaleciendo el diálogo, la participación ciudadana y la socialización de acciones relacionadas con los servicios de acueducto y alcantarillado. 

	Reunión Participativa con partes interesadas	Reuniones	Director de Planeación, Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social y Líderes de los procesos	Cuando sea Necesario	Espacio de participación desarrollado con las partes interesadas, orientado a promover el diálogo abierto, la interacción y la construcción conjunta en torno a los proyectos, programas y acciones adelantadas por la entidad. Esta reunión tiene como propósito facilitar el intercambio de ideas, recoger opiniones, identificar necesidades, expectativas y percepciones de los diferentes grupos de interés, así como fortalecer los canales de comunicación y la colaboración entre la entidad y la comunidad. 
--	---	-----------	--	----------------------	---

	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	A la fecha, no se han llevado a cabo audiencias públicas de rendición de cuentas durante la vigencia 2026. No obstante, la entidad continúa adelantando acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana, con el propósito de garantizar espacios de diálogo e interacción con la comunidad y las partes interesadas. Asimismo, se prevé la programación de estos espacios conforme al cronograma institucional y a los lineamientos establecidos para la estrategia de rendición de cuentas.
	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	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	

	Responsabilidad social.				Espacios permanentes de diálogo y comunicación con la comunidad, orientados a la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios, mediante una línea de WhatsApp administrada por la Oficina de Responsabilidad Social, que facilita un canal de contacto directo y continuo entre el IBAL y la comunidad.
	Generar espacios para la Rendición de cuentas, dando cumplimiento al documento CONPES 3654 de 2010 y al Manual de Rendición de Cuentas a la ciudadanía elaborado por la secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, el DNP y el DAFP.	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 mediante espacios permanentes de diálogo con los usuarios, orientados a promover la transparencia, brindar orientación oportuna y fomentar la participación ciudadana en los procesos desarrollados por el IBAL. 

	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 de la entidad, con el propósito de fortalecer los procesos de análisis, seguimiento y mejora continua en la prestación de los servicios. Asimismo, identificar los puntos críticos en los diferentes barrios de la ciudad relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante el desarrollo de encuentros presenciales que permitan recopilar información, conocer de primera mano las necesidades de la comunidad y establecer acciones de mejora orientadas a brindar soluciones oportunas y efectivas.
--	---	--	--	----------------	--

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.

Encuestas de Clima y Cultura Organizacional y difusión de resultados: Con ellas se determina la percepción de las personas respecto al Clima y la Cultura Organizacional y la percepción de la RdC. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así	Encuestas de Clima y Cultura Organizacional Difusión de los resultados Esta acción depende de la ejecución por parte de cada una de las áreas operativas	Dirección Administrativa – Director de Planeación, Profesional Esp. 03 Gestión Humana y Profesional Esp. 02 Responsabilidad Social		A la fecha del presente seguimiento, la encuesta de medición del clima laboral organizacional no ha sido aplicada, debido a que su ejecución se encuentra programada dentro del cronograma institucional para el segundo semestre de la vigencia 2026.
--	---	---	--	---

como entre los actores identificados y los ciudadanos.																												
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		<table><tr><th>CONSOLIDADO SEMESTRE I AÑO 2026</th><th>CANTIDAD</th></tr><tr><td>Acueducto</td><td>296</td></tr><tr><td>Alcantarillado</td><td>63</td></tr><tr><td>Cartera</td><td>67</td></tr><tr><td>Control Pérdidas</td><td>27</td></tr><tr><td>Facturación</td><td>16</td></tr><tr><td>Matriculas</td><td>33</td></tr><tr><td>Operativa</td><td>110</td></tr><tr><td>Otras Solicitudes</td><td>5</td></tr><tr><td>PQR</td><td>7</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>624</td></tr></table>	CONSOLIDADO SEMESTRE I AÑO 2026	CANTIDAD	Acueducto	296	Alcantarillado	63	Cartera	67	Control Pérdidas	27	Facturación	16	Matriculas	33	Operativa	110	Otras Solicitudes	5	PQR	7	TOTAL	624	
				CONSOLIDADO SEMESTRE I AÑO 2026	CANTIDAD																							
				Acueducto	296																							
				Alcantarillado	63																							
				Cartera	67																							
				Control Pérdidas	27																							
				Facturación	16																							
				Matriculas	33																							
				Operativa	110																							
				Otras Solicitudes	5																							
				PQR	7																							
TOTAL	624																											
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																												
Generación de acciones de mejora con base en las encuestas de	Acciones de mejora	Dirección Administrativa –Director de Planeación,	Anual	https://ibal.gov.co/home/participa/rendicion-de-cuentas-informes-de-gestion/																								

clima y cultura aplicadas a los trabajadores.		Profesional Esp.03 Gestión Humana y Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social		Publicación del Informe de Rendición de Cuentas en la página web de la entidad, garantizando transparencia y acceso a la información para la ciudadanía. 
Fomento de la Participación y colaboración abierta – Programa Mediante esta acción se convocará a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos	Jornadas de trabajo utilizando plataforma virtual	Profesional Esp.02 de Responsabilidad Social	II Semestre del año	En el siguiente Link se encuentra publicado formulario de inscripción de participación ciudadana. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeL9eiyrxO1vqbeTA8sgunoWNaQ9mhnxfEKA9dKB98PUVSCA/viewform

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)				
Seguimiento a las conclusiones y compromisos de las audiencias públicas, mesas de trabajo desarrolladas en el programa de	Seguimiento	Profesional Especializado 02 de Responsabilidad Social.	Según la necesidad	https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/Respuestas-rendicion-de-cuentas.pdf

Responsabilidad Social				
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 02 de Responsabilidad Social.	Según la necesidad.	A la fecha, no se han llevado a cabo audiencias públicas de rendición de cuentas durante la vigencia 2026. No obstante, la entidad continúa adelantando acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana, con el propósito de garantizar espacios de diálogo e interacción con la comunidad y las partes interesadas. Asimismo, se prevé la programación de estos espacios conforme al cronograma institucional y a los lineamientos establecidos para la estrategia de rendición de cuentas.

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 enero a junio de 2026, 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 2026.

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

RECOMENDACIÓN

1. Continuar fortaleciendo la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Gestión de la Política de Participación Ciudadana, garantizando el cumplimiento oportuno de las actividades programadas en los componentes de Información, Diálogo e Incentivos, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Manual Único de Rendición de Cuentas.
2. Programar y ejecutar oportunamente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2026, asegurando una amplia divulgación de la convocatoria, el acceso previo al informe de gestión y la participación efectiva de la ciudadanía y demás grupos de valor.
3. Fortalecer los mecanismos de evaluación y retroalimentación mediante el análisis de las encuestas de satisfacción, percepciones ciudadanas y demás instrumentos de participación, con el propósito de identificar oportunidades de mejora e incorporarlas en la planeación institucional.
4. Continuar promoviendo espacios permanentes de diálogo con la comunidad, especialmente con los grupos poblacionales y sectores de mayor vulnerabilidad, con el

fin de identificar sus necesidades, fortalecer la confianza institucional y mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

5. Consolidar y documentar las evidencias de ejecución de cada actividad contemplada en la estrategia, garantizando su trazabilidad, disponibilidad y conservación como soporte de los procesos de seguimiento, evaluación y control.

6. Fortalecer la articulación entre las dependencias responsables de la estrategia, de manera que las acciones de comunicación, participación ciudadana y rendición de cuentas se desarrollen de forma coordinada y permitan medir el impacto de las actividades ejecutadas.

7. Realizar seguimiento periódico a los compromisos adquiridos en los diferentes espacios de participación ciudadana, documentando su estado de cumplimiento y socializando los resultados con la ciudadanía como mecanismo de transparencia y mejora continua.

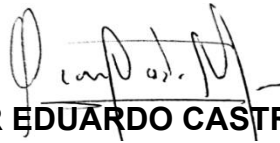
CONCLUSIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento a la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Gestión de la Política de Participación Ciudadana con corte al 30 de junio de 2026, verificando las evidencias aportadas por las dependencias responsables y el cumplimiento de las actividades programadas dentro de los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.

Como resultado del seguimiento, se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2026 el IBAL S.A. E.S.P. Oficial desarrolló acciones orientadas a fortalecer la transparencia, el acceso a la información, la comunicación institucional y la participación ciudadana, mediante la publicación permanente de información en los diferentes canales institucionales, el desarrollo de espacios de acercamiento con la comunidad y la implementación de mecanismos de atención y participación de los grupos de interés.

Asimismo, se verificó el cumplimiento de la mayoría de las actividades programadas para el periodo evaluado, respaldadas con los soportes documentales correspondientes. No obstante, se identificó que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas aún no se había realizado al momento del presente seguimiento, situación que deberá atenderse conforme al cronograma institucional y a las disposiciones del Manual Único de Rendición de Cuentas.

En términos generales, se concluye que la entidad presenta un avance satisfactorio en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas durante el primer semestre de 2026, manteniendo acciones permanentes de comunicación, diálogo y participación ciudadana. Sin embargo, resulta necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de evaluación, retroalimentación y seguimiento a los compromisos adquiridos, con el propósito de consolidar una cultura de transparencia, participación y mejora continua en la gestión institucional.



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Jefe Oficina Control Interno de Gestión