

	INFORME FINAL DE AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-005
		FECHA VIGENCIA: 2018-01-18
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 7

INFORME DE SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

DICIEMBRE DE 2018

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las actividades en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia de 2018, en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

Alcance: Evaluar con corte 31 de diciembre de 2018, la realización de las actividades/acciones determinadas en los componentes; Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción. Racionalización de Trámites. Rendición de Cuentas. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciáticas Adicionales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL. S.A. E.S.P. OFICIAL. Como también al Mapa de Riesgos de Corrupción “de 2018.

Metodología: el proceso de evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; se inició solicitando mediante la circular nro.130-011 de 17/12/2018, a los líderes de los procesos y la coordinadora del Sistema Integral de Gestión, los registros como evidencia del cumplimiento conforme a lo programado; documentos que fueron evaluados en cada uno de los procesos.

Resultados del Seguimiento: La Oficina de Control Interno de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en desarrollo de los roles determinados en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, y en competencia con el Decreto N°. 124 de 2016, Artículo 2.1.4.6, Documento “Estrategias para la Construcción y Atención al Ciudadano Versión 2” y Resolución N°.0115 de 31 de enero de 2018 “Por medio de la cual se adoptó el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. Oficial, para el año 2018”; realizó seguimiento y verificación del cumplimiento de la ejecución de las actividades - acciones con corte a 31 de diciembre de 2018, en cada uno de los componentes a los seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciáticas Adicionales. Así mismo al Mapa de Riesgos de Corrupción, obteniendo para:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-005
		FECHA VIGENCIA: 2018-01-18
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 7

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En relación con los resultados finales de la evaluación a las actividades programadas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2018, en este tercer cuatrimestre, fue del 97%, el cual se ubica según la tabla de valoración anterior: De 80 a 100%, que corresponde a la zona alta (color verde). se evidencia un buen porcentaje de ejecución, es decir un alto porcentaje en el cumplimiento de las metas o producto en cada uno de los seis (6) componentes del plan.

De las dos (2) actividades desarrolladas de manera parcial, corresponden a un 3%; las cuales corresponden a una zona baja que va de 0 a 59% (color rojo). Ver anexos

Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Actividades Ejecutadas/parcial	Nivel de Cumplimiento
I. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	10	10	0	100%
II: Racionalización de Trámites	9	8	1	89%
III: Rendición de Cuentas	5	5	0	100%
IV: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	23	23	0	100%
V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	10	10	0	100%
VI. Iniciáticas Adicionales	3	2	1	67%
Total	60	58	2	97%

Fuente: Resolución N°. 115 de 2018

	INFORME FINAL DE AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-005
		FECHA VIGENCIA: 2018-01-18
		VERSIÓN: 03
		Página 5 de 7

Mapa de Riesgos de Corrupción

La evaluación efectuada al Mapa de Riesgos de Corrupción, se realizó por un total de veinte y tres (23) riesgos determinados en catorce (14) procesos, evidenciándose que los responsables ejecutaron veinticinco (25) acciones, conforme a las programadas. Ver anexos

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Actividades Ejecutadas/parcial	Nivel de Cumplimiento
25	25	0	100%

Fuente: Matriz Mapa de Riesgos

Conclusión

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, evaluó el cumplimiento de la ejecución de las actividades/acciones determinadas en los componentes: I. Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción, II. Racionalización de Trámites, III. Rendición de Cuentas IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, V. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y VI. Iniciáticas Adicionales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos adoptado en la Resolución N° 0115 de enero 31 de 2018.

De acuerdo con los lineamientos determinados en la Guía "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -versión 2", el nivel de cumplimiento de las actividades se evalúa en términos de porcentaje teniendo en cuenta las evidencias verificadas, encontrando que: De 0 a 59% corresponde a Zona Baja (color rojo). De 60 a 79% corresponde a Zona Media (Color Amarillo). De 80 a 100% corresponde a Zona Alta (Color Verde); Así las cosas y de acuerdo con la evaluación realizada, se pudo establecer que el nivel de cumplimiento de las actividades propuestas en el plan Anticorrupción para la vigencia 2018, diseñado al interior de la Empresa en términos de porcentaje está entre el 80 a 100%, por la que la ubica en una zona alta es decir en color verde; sin embargo en los componentes, II: Racionalización de Trámites, realizaron parcialmente una (1) de las nueve (9) programadas, así mismo en el VI. Iniciáticas Adicionales, de las tres (3) programas, ejecutaron parcialmente una (1). En relación con el Mapa de Riesgos de Corrupción, se evidenciaron realizadas las veinticinco (25) acciones determinadas para catorce (14) procesos.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-005
		FECHA VIGENCIA: 2018-01-18
		VERSIÓN: 03
		Página 6 de 7

Recomendaciones

Considerar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia de 2019; las actividades realizadas parcialmente en los componentes II: Racionalización de Trámites, (Reducción de tiempo de duración del trámite. Reducción de pasos en la realización de los trámites. Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades) y en el VI. Iniciáticas Adicionales (Implementación de la Urna de Transparencia).

aplicar de los lineamientos que determina el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Decretos 1499 de 2017 y 612 de 2018; en la nueva Estrategia de Lucha con la Corrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia de 2019.

Tener en cuenta la última metodología, "Guía Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas Versión 04" en construcción de la Matriz - Mapa de Riesgos de corrupción para el año de 2019

Determinar mecanismos eficaces para el monitoreo periódico a las fechas programadas en la ejecución de las actividades – acciones, tanto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como al Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2019.


OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
 Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyecto: Luz Marina Torres Ruiz
 Técnico en Manejo de Control Interno

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	10/01/2019				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion, Racionalizacion de Tramites, Rendicion de				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones	
Componente I: Gestión 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.	Se evidencio la Política de Administración del Riesgo, en la Pagina Web del IBAL.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
	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.	Se evidencio el oficio 200-1205 de 27 de diciembre de 2017, solicitaron informacion a los procesos, para el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano para la vigencia de 2018. Realizaron la mesas de trabajo relacionado con el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupcion los dias 25 y 26 de enero de 2018, conforme al registro verificado de Asistencia a Reunion Interno.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2 Llevar a cabo mesa de trabajo con cada líder de proceso, en el cual se revisara los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	A través de Resolución nro. 115 de enero 31 de 2018, el IBAL, adopto el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano para el año 2018.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Con la verificación de los registros y con la elaboración de este informe se da cumplimiento	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
3. Consulta y Divulgación	2.4 Realizar el seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos versión 2.	Realizaron la mesas de trabajo relacionado c el Mapa de Riesgos de Corrupcion los dias 25 y 26 de enero de 2018	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
	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.	En el link - Institucional, Nuestra Gestion , Otros Planes, se encuentra publicado el Mapa de Riesgos de Corrupcion	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
	3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las	Se evidencia que mediante oficio sin numero de 29/10/2018, solicitaron la logistica al Jefe Recursos Fisicos, con la circular de 30/10/2018, convocaron a los líderes de los procesos, observo los registros de asistencia y participacion de la comunidad al Programa "IBAL SOCIAL".	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
	3.3 Brindar a la Comunidad información a través del programa "IBAL SOCIAL" y rendiciones de cuentas.				
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.	A fecha de seguimiento los líderes de los procesos, no ha requerido cambios al Mapa de Riesgos de Corrupcion.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018.	
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)	Se da cumplimiento al seguimiento, consistente en la verificación de la ejecución de las actividades.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL									
Entidad:		2018							
Vigencia:		10/01/2019							
Fecha de publicación									
Componente:		Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.Racionalizacion de Trámites, Rendicion de							
Subcomponentes/Procesos		Actividades Programadas		Actividades Cumplidas		% Avance		Observaciones	
Seguimiento 03 OCI									
Componente II: Racionalización de Trámites									
		Reducción de tiempo de duración del trámite.		La empresa realizo acciones, en cuanto optimizo procedimientos internos en los trámites, dio a conocer mediante la pagina web; link: Trámites y Servicios, Atención al Usuario: Sin embargo no se evidenio documentado para la vigencia de 2018, temas para reducion tiempo y duracion de trámites, pasos y estandarizar formularios en gestiones administrativas similares	60%	Ejecutaron acciones de manera parcial			
		Reducción de pasos en la realización de los trámites.							
		Optimizar los procesos o procedimientos internos relacionados con los trámites.							
		Dar a conocer al usuario el punto de atención donde puede realizar los trámites.							
		Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.							
		Formularios diligenciados en línea							
		Envío de documentos Electrónicos		En la pagina Web de la empresa se visualiza el Menu: Trámites y Servicios; en el cual los usuarios realizan quejas o reclamos, internamente en la ventanilla unica le asignan un radicado y lo direccionan al proceso que corresponda en el software Camaleon, se verifico el radicado 14568	100%	Se cumplio con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018			
		Mecanismos de seguimiento al estado del trámite							
		Trámite total en línea							
Componente III. Rendición de Cuentas									
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Retroalimentar 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.	La empresa determino e implementa la Estrategia Rendicion de Cuentas			100%	Se cumplio con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018			

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL					
Vigencia:	2018					
Fecha de publicación	10/01/2019					
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de					
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Seguimiento 03 OCI	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones	
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Teniendo en cuenta el programa "IBAL SOCIAL", se brindara a la comunidad la oportunidad de presentar sus inquietudes, sugerencias, a las cuales se les brindara explicaciones y sustentación por medio del dialogo.	Se evidencio el registro "Servicios Programa IBAL Social" Código: PE-R-026, atendieron al B/Bello Horizonte el 15/08/18, en la limpieza de sumideros y el registro fotografico respectivo.		100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	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 SOCIAL" y otros mecanismos que permitan el diálogo con los usuarios.	La empresa presenta a la ciudadanía, usuarios y a los funcionarios, con la Pagina Web-Link -Responsabilidad Social.		100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	3.1 Programar y realizar jornadas al interior de la empresa relacionada con la cultura de rendición de cuentas. Realizar capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento.	Mediante la Circular nro. 01 de 04/01/2018, con asunto: Capacitación, entre otros temas el de Rendición de Cuentas.		100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	4.1 Programar y realizar auditorías 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. Dar a conocer el resultado de la auditoría a los funcionarios responsables de liderar el proceso de Rendición de cuentas	Se realizaron las auditorías para las fechas determinadas en la Resolución 115 de 31 de enero de 2018, en la que adpto la empresa el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano.		100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
Componente IV. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano						
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Gestión Tecnologica: En el plan de accion para la vigencia de 2018, determinan la actividad "Servicio de alojamiento de la pagina web del IBAL y mantenimiento de la misma" la cual esta en ejecucion con el contrato nro. 49 de 2017 Grupo Gestion Comercial: Se evidencio el registro Código: P-R-212, informes de seguimientos de septiembre a diciembre de 2018			100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	1.2.Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la empresa		En cumplimiento a la accion, se evidencio contrato nro.127 de 11 de septiembre de 2018, objeto" Arrendamiento del local ubicado en la parte externa de los lotes 4 y 5 del Barrio Ricaurte, lugar donde se ubicara un punto de pago, atencion y servicio PAS. ..."		100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.		En cumplimiento a la accion,contrato nro.127 de 11 de septiembre de 2018, objeto" Arrendamiento del local ubicado en la parte externa de los lotes 4 y 5 del Barrio Ricaurte, lugar donde se ubicara un punto de pago, atencion y servicio PAS. ..."		100%	Se cumpla con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	10/01/2019				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas		Observaciones
	Seguimiento 03 OCI		% Avance		
	1.4 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.	Se evidenciaron registros: Acta de Reunion Código: GH-R-035, Nros. 17 y 18, de 24/09/18, y 26/11/18, así mismo los registros de Reunion Comité de Gerencia y Asistencia GH-R-007.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	2.1 Implementar un sistema que permita homogeneidad de la información que se entrega al cliente por los diferentes canales de atención al usuario.	Se evidencio el registro, Lista de Asistencia a Reunion Interna código: GH-R-004, Asunto: Capacitacion Version Actual SOLIN, realizadas el 9/10/15, 29/11/18 y 20/12/18.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.	Se evidencio, el video institucional instalado y en funcionamiento ubicado en la cra 5 calle 39	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	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.	Se evidencio el Manual de Atención de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos GC-M-AC-002	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Se evidencio Manual de Cordialidad y Calidad en Atención al Usuario. Código: GC-M-AC-001 Manual De Atención de Peticiones Quejas y Reclamos. Código: GC-M-AC-002 El Grupo Tecnológico determino e implemento el Instructivo-Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, fecha vigencia: 2017-09-17, version: 07	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	2.5 Continuar con los indicadores para medir el desempeño de los canales de atención, los tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Se deben llevar estadísticas de los resultados.	Se evidencio la ficha tecnica de los Indicadores elaborado del Proceso Comercial al mes de diciembre de 2018	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Se evidencio Manual de Cordialidad y Calidad en Atención al Usuario. Código: GC-M-AC-001 Manual De Atención de Peticiones Quejas y Reclamos. Código: GC-M-AC-002	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	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.	Realizan las actas del contrato 078 de 11/26 /2014, suscrito con el contratista Proactiva; objeto " Contrato especial de actividades para el proceso comercial ... "	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Se evidencio el cronograma de capacitaciones para la vigencia de 2018.	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.	Se evidencio el registro, Asistencia a Capacitacion código: GH-R-004, Tema: Socialización Dodigo de Elica y Valores y Rglmento Interno de Trabajo de octubre 10 de 2018	100%	Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	

Entidad:		EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL			
Vigencia:		2018			
Fecha de publicación		10/01/2019			
Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Tramites, Rendición de				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones	
Componente V: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
1.1 Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.		Se encuentra actualizada la Página Web de la empresa.	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Empresa IBAL.	La información está publicada, conforme a las exigencias del Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	1.3 Publicar la información sobre contratación pública	Realizan la publicación en la Secretaría General, como usuario del Secop , menu de la contratación - compra eficiente.	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	1.4 Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	La pagina Web del Ibal Cumple con los lineamientos de Gobierno en Línea	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
		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.	La Resolución nro. 015 de 2011, determina los costos para reproducir información, a la que le aplican el 1,5% anualmente del salario mínimo legal.	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	En el Plan Institucional de Archivo-PINAR de 2017-2019, se encuentra incluida la Política para operar el inventario de activos de información.	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	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	En el Plan Institucional de Archivo-PINAR de 2017-2019, se encuentra incluida la Política para operar el inventario de activos de información.	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
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.	En la pagina Web de la empresa se evidencia la publicación de manera escrita y con apoyo de audio 27/07/18 y adicional se envia por correo electronico .	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
	4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	En la ágora Web del IBAL, se visualizan, imágenes, animaciones, audios, mapa de sitios entre otros	100%	Se cumple con la actividad de 2018	

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	10/01/2019				
Componente:	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2018: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Seguimiento 03 OCI		Actividades Cumplidas	% Avance
					Observaciones
3. Talento Humano	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	3.3 En el Plan Institucional de capacitación, se encuentra articulo la Política de Procedimiento de selección de personal, ingreso y promoción, reubicación y regulación de la situación Administrativa y lo laboral.			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	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.	3.4 Gestion Humana: El Cronograma de Capacitación para la presente vigencia determina capacitaciones para los trabajadores y funcionarios de Atención al Cliente.			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	4.1 Implementar y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se evidencio el Manual de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos. Código: GC-M-AC-002			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Se evidencio el registro de Estadística Peticiones Quejas y Reclamos, elaborado de manera mensual- Septiembre a Diciembre de 2018.			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
4. Normativo y procedimental	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Realizaron las actas del comité del SIG, al tercer cuatrimestre de la actual vigencia			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Se evidencio, Acta de re Reunion Codigo: GH-R-033, en esta consta compromisos de los trabajadores frente a las respuesta de PQR, para los usuarios			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	4.5 Implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Se evidencio el registro de la "Política de Protección de Datos de 2016.			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	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.	En la pagina web de la empresa, los usuarios cuentan el menu de Peticiones Quejas y Reclamos.			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Clasificar a los usuarios /suscriptores y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	Realizaron la clasificación de los usuarios por usos y estratos de acuerdo con el registro evidenciado al mes de diciembre de 2018			Se cumplió con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
	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.	Realizaron la encuesta satisfacción cliente - atención Usuario			Se cumplió con la meta o producto determinad a realizarse en la vigencia de 2018

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	10/01/2019				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion,Racionalizacion de Tramites, Rendicion de				
Subcomponentes/Procesos	Actividades Programadas	Seguimiento 03 OCI	Actividades Cumplidas	% Avance	Observaciones
5. Publica	Monitoreo del Acceso a la Información	5.1. Seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información.	Se evidenciaron los registros, de control de Prestamo y Devolucion de Documentos Código:GD-R-002, de los meses de septiembre a diciembre de 2018, como tambien el informe de reporte de los radicados vencidos o sin finalizar a 28/12/2018.	100%	Se cumple con la meta o producto determinad a realizarse en la vigencia de 2018
	Componente VI: Iniciativas Adicionales				
	Iniciativas Adicionales	1.1 Publicar la informacion minima obligatoria sobre la estructura orgánica del IBAL.	1.2 Se evidencia el Asistencia a Capacitacion Código: GH-R-004, Asunto: Reinducion Ley 734 de 2002 -Proceso ordinario y verbal.	100%	Se cumple con la meta o producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018
Realizar Jornadas de capacitación a los Funcionarios para dar a conocer el Código Único Disciplinario		1.3 Implementación de la URNA de TRANSPARENCIA.	100%	Se cumple con la meta/ producto determinada a realizarse en la vigencia de 2018	
A pesar que la empresa tiene ubicada una urna en la Carrera 5 No. 39-30 B/ Macarena, la cual el 08/10/2018, abrieron el buzón y detallan en el registro escritos/solicitudes de los usuarios acerca de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, mas no refieren a denuncias de presuntos hechos de corrupcion.		70%	Cumplen parcialmente la accion, debido a que la Urna, no es la adecuada para las denuncias de posibles hechos de corrupcion, que trata		
Seguimiento de la Estrategia	Oscar Eduardo Castro Morea Jefe Asesor Oficina Control Interno				

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	10/01/2019				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion				
Seguimiento 03 OCI					
Componente	Proceso/Objetivo	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Planeacion :Planificar el SGC de la organizacion hacia el logro de la mision institucional, mediante la formulacion de la politica y objetivos de calidad, planes, programas y proyectos con el fin de garantizar la mejora continua en la prestacion de los servicios publicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la normatividad vigente	Capacitaciones en el código de Ética. Socialización de Sanciones a las que están expuestas los servidores públicos.	Se evidencio el registro, Asistencia a Capacitacion código: GH-R-004, Tema: Socialización Dogido de Ética y Valores de octubre 10 de 2018	100%	Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	EVALUACION INDEPENDIENTE Realizar asesoria, evaluacion y seguimiento y control a la gestion institucional, a través de verificaciones, periódicas, prestando apoyo a la Direccion en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos institucionales y legales	Dar a conocer los informes de auditorias a los procesos auditados y los más relevante a la Alta Gerencia	Fueron enviados los resultados de los informes segun el programa de auditoria ejecutado en la vigencia 2018	100%	Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	ASEGURAMIENTO Y CALIDAD DE AGUA SIG: Realizar ensayos fisico quimicos y microbiologicos cumpliendo con las normas NTC ISO/IEC 17023, el Estándar Métodos y los procedimientos establecidos para suministrar la informacion necesaria a los clientes que les permita determinar la calidad del agua tratada y/o suministrada por la empresa, verificando el cumplimiento de la resolución 2115 de 2007	Retroalimentación de la información de los procesos, mediante las reuniones de comités	Se evidencio el registro, Acta de Reunion Código: GH-R-003, y el de Asistencia a Reunion Interna, en la que consta la realizacion de los Comité de Gerencia: No. 017 de septiembre 24 de 2018 No. 018 de noviembre 26 de 2018	100%	Se cumple con la ejecucion de la accion determinada para la vigencia de 2018.
	PRODUCCION DE AGUA POTABLE: Producir agua potable con los estándares de calidad nacionales, con continuidad, medición de los consumos y una cobertura del 100% del perímetro hidráulico en la ciudad de Ibagué	Supervisión y seguimiento a las vistas técnicas que se realizan por parte de la interventoria y Jefe del Proceso. Reinducción código de ética y sanciones disciplinarias.	Se evidencio el informe de la supervision en el acta nro.8 elaborada el 19/09/2018 y los registros fotograficos del Contrato nro.119 de12/09/2017. Objeto " Fabricacion y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de valvulas, hidrantes y equipos mecanicos necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perimetro hidraulico de la empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. ESP OFICIAL Se evidencio el registro, Asistencia a Capacitacion código: GH-R-004, Tema: Socialización Dogido de Ética y Valores de octubre 10 de 2018	100%	Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	SANEAMIENTO BÁSICO/ Realizar recoleccion continua y tratamiento de las aguas residuales del Sistema de Alcantarillado de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad, para controlar la carga contaminante de las tueras hídricas.	Seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades programadas. Re induccion del código de ética y valores.	A traves del software, se evidencio en la aplicacion Colector, la georeferencia de la solicitud de usuario "bunamiento cl 32 cra 8 y B/San Simon de 19/11/2018, la inspeccion del 23/11/2018. Se evidencio el registro, Asistencia a Capacitacion código: GH-R-004, Tema: Socialización Dogido de Ética y Valores de octubre 10 de 2018	100%	Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	Socializar mediante circulares y capacitar a los supervisores de la empresa, en lo que relate a la correcta aplicacion del manual de contratacion, manual de intervencion, procedimientos y registros del proceso de Gestion Juridica y Contractual	Mediante la Circular nro. 028 de 11/09/2018, convocaron a capacitacion en el Manual de Contratacion, a los Directores, Jefe de oficina, Profesionales Especializados III, II e interventores y Supervisores, evidenciandose a si mismo el registro de Asistencia a Capacitacion el 25/09/2018 Código: GH-R-004,	100%	Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.	

Entidad: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL					
Vigencia: 2018					
Fecha de publicación 10/01/2019					
Componente: Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion					
Seguimiento 03 OCI					
	GESTION JURIDICA/ Brindar, orientar y apoyar jurídicamente a la entidad, en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas, así como en la representación jurídica en procesos judiciales en los cuales sea parte.	Realizar la revision juridica de los estudios de necesidad, verificar analisis de precios de mercado y demás documentos soporte; así mismo asesorar a todas las dependencias de la empresa, en lo pertinente a consultas de contenido contractual.	Se evidencio, revision juridica en el Estudio de Necesidad para el Contrato 180 de 13/12/2018, Objeto: "Contratar la prestacion de servicios profesionales especializados en regulacion y alcantarillado para la domiciliarios de acueducto y alcantarillado para la asesoria externa en temas técnicos, jurídicos, financieros regulatorios y administrativos relacionados con la estructura tarifaria adoptada por la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en virtud de las resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015 y demas normas regulato	100%	Se cumpla con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
		Revisar por parte del Comité Técnico de Conciliación la posibilidad de modificar las políticas de defensa judicial, esto con el fin de minimizar este riesgo.	Se evidencio el acta nro.24 de 03/12/2018, de modificacion y aprobacion de la Política de defensa judicial de la empresa .	100%	Se cumpla con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
		Seguimiento periódico y verificación de los informes de interventoría para dar cumplimiento del contrato de la Gestión Comercial.	Se evidencio el Acta Final Contrato Proactiva	100%	Se cumpla con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	GESTION COMERCIAL/ Comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado de los usuarios que se benefician de los servicios que presta la Empresa, garantizando una eficiente y efectiva facturación que aumente la satisfacción del cliente.	Revision permanente a las matriculas de usuarios suspendidos por morosidad, para verificar el estado actual. Analizar los motivos incremento de cartera por ciclos.	Se evidencio el Acta de Reunion N°00.9 de 31/10/2018, en la que detallan; Asunto: Revision cortes e incremento de cartera.	100%	Se cumpla con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION		Seguimiento aleatorio a usuarios que han presentado reclamación para verificar visita realizada por operario en terreno. Revision aleatoria de actos administrativos para determinar que los descuentos autorizados se encuentran debidamente justificados legalmente y en las pruebas recaudadas	Se evidencio el Acta de Reunion N° 009 de 31/10/2018, en la que detallan; Asunto: Revision cortes e incremento de cartera. Se evidencio Acta Reunion Codigo: GH-R-033, Asunto: Revision actos administrativos analistas y profesionales, visitas terreno y de Acta de Asistencia de 29/10/2018	100%	Se cumpla con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.

Entidad:	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL				
Vigencia:	2018				
Fecha de publicación	10/01/2019				
Componente:	Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion				
Seguimiento 03 OCI					
GESTION AMBIENTAL/ Llevar a cabo las acciones ambientales para la protección, conservación, mejora de al calidad de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto municipal y mitigación de impactos ambientales negativos, producto de la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.	Seguimiento al cumplimiento de normatividad. Aplicación y cumplimiento de la Guía de manejo Soco Ambiental para obras.	Se evidencio el registro, Visita de Reconocimiento de Campo de mayo 16 de 2018 el registro fotografio del seguimiento y monitoreo del PEGMA al contrato N° 138 de septiembre 9 de 2018. Objeto : "Construccion y/o mitigacion y/o reposicion de redes matriz y acometidas del Sistema de acueducto en la ciudad de Ibague, para garantizar la continuidad del servicio por parte de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. "			
		100%			
		Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.			
GESTION DOCUMENTAL. Desarrollar las actividades administrativas y técnicas necesarias para la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación de archivo, producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, en el marco de la normatividad vigente	La información solo debe ser manipulada por el personal autorizado del grupo de Gestion Documental.	Se evidenciaron el registro Control de Prestamos de Documentos, código:GD-R-002, diligenciados para los meses de septiembre a diciembre de 2018.			
		100%			
		Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.			
COMUNICACIONES Y RR. PP : Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL. ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el MECI, asegurando un fácil acceso a la información y visibilización de los procesos	Actualización y socialización del manual de comunicaciones	Se encuentra actualizado el Manual de Comunicaciones			
		100%			
		Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.			
GESTION AMBIENTE FISICO: Brindar eficientemente el apoyo logístico a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad en la empresa de acueducto y alcantarillado IBAL	Actualizar en forma permanente los inventarios a cargo la entidad.	Se evidencio el registro Inventario Devolutivos código: AF-R-215 y el Registro de Inventario Físico Código: AF-R-207, elaborados a Jefe Control Peridas de: 05/05/2018. Jefe Grupo Financiero			
		100%			
		Se cumple con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.			

EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL					
2018					
10/01/2019					
Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano - 2018: Mapa de Riesgos de Corrupcion					
Seguimiento 03 OCI					
	CONTROL DISCIPLINARIO: Adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos del IBAL por el incumplimiento de sus deberes e infringir las prohibiciones establecidas en el C.U.D. y normas concordantes	Socialización del código único disciplinario.	Se evidencio el registro , Asistencia a Capacitación Código: GH-R-004, en el que describe: Reinducción Ley 734 de 2002 Proceso Ordinario y Verbal, socializado en octubre 10 de 2018.	100%	Se cumplio con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
		Revisión de asignación y control de rubros presupuestales	Se evidencio el registro, Ejecucion Presupuestal de Gastos de los meses septiembre, octubre y noviembre de 2018	100%	Se cumplio con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	GESTION FINANCIERA/Realizar politicas y procesos de control que nos permita evitar los riesgos de corrupcion en nuestra entidad y maxime en el manejo de los recursos publicos.	cambio periodico de claves; conciliaciones mensual	Informan que los dispositivos electronicos Token, cada ciertos segundos cambian o renuevan los numeros. En cuanto a las claves que manejan el mismo portal las renueva automaticamente	100%	Se cumplio con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
		Implementación y seguimiento a la aplicación del modulo financiero del software integral	Se evidencio en el Software, el comprobante de contabilización para la factura inicial de los ciclos 3 y 7 del mes de octubre de 2018, el cual fue colegeado con el registro Contabilización Facturas Servicio Código: GF-R-005.	100%	Se cumplio con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
	GESTION TECNOLÓGICA/ Garantizar el efectivo apoyo tecnologico a las diferentes áreas del IBAL SA ESP OFICIAL, mediante la asignación de recursos tecnologicos apropiados y el desarrollo e implementación del Software requerido	Establecer controles que impliquen el cambio de contraseña de manera periodica	Se evidencio el registro de 19/10/2018, del envío via Spar el procedimiento para cambiar la clave y cuidado de su usuario y cada uno es responsable de realizar la accion.	100%	Se cumplio con la accion determinada a ejecutarse en la vigencia de 2018.
Cargo: Jefe Asesor Control Interno Nombre:Oscar Eduardo Castro Morera Firma:					