AUDITORIA CONTROL INTERNO

"Seguimiento Componentes I y IV Plan Anticorrupción"

1) **FECHA:** Julio de 2016

2) **OBJETIVO**: Realizar seguimiento a la Meta o Producto del Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción y IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano; conforme a la Resolución Nº. 214 de Marzo 31 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016".

3) **ALCANCE:** Verificar el cumplimiento de los compromisos en los componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción y IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, trimestre de Abril a Mayo de 2016. Resolución Nº. 214 de Marzo 31 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016"

4) **CRITERIOS:** Ley 87 de 1993, Decreto 1599 de 2005, Ley 142 de 1994, Ley 594 de 2000 (General de Archivo Ley 1474 de 2011 (Anticorrupción) Ley 872 de 2003 (Sistema Gestión de Calidad) Artículos 73 Ley 1474 de 2011 Anticorrupción, 48, 52 Ley 1757 de 2015 Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), Documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, rendición de cuentas, Decreto 124 de 2016 y Resolución 214 de Marzo 31 de 2016 –Adopción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IBAL de 2016

5) **METODOLOGÍA**: Análisis documental - Entrevistas

6) **FUNCIONARIA:** Luz Marina Torres Ruiz

7) **PROCESO AUDITADO:** Planeación, Control de Gestión Producción de Agua, Saneamiento Básico, Comercial, Gestión Jurídica,

8) **DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

La auditoria se desarrollo con los Lideres de los Procesos de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

8.1 **Verificación Ejecución Compromisos Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción**

De acuerdo con la Resolución Nº. 214 de Marzo 31 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016", se encuentran determinados unos compromisos, para los componentes Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción y IV Mecanismos Para Mejor la Atención al Ciudadano; a los que la Oficina Asesora de Control Interno les realizo seguimiento en relación con el cumplimiento de la meta o producto como se especifica a continuación:

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones
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.	Política de Administración del Riesgo socializada e implementada	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Primer trimestre de 2016	Se evidencio el registro denominado: Política de Administración del Riesgo.
2.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar la metodología que se debe tener en cuenta para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción a los líderes de los procesos de la empresa.	Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente socializada.	Jefe Oficina Asesora de Planeación .	Primer Trimestre de año 2016	Se evidencio la Guía para la administración del riesgo de corrupción vigente.
	2.2 Llevar a cabo mesa de trabajo	Formato que se		Primer	En la Resolución

	con cada líder de proceso, en el cual se revisara los riesgos identificados, sus causas, análisis y valoración del mismo.	debe implementar teniendo en cuenta la versión 2.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Líderes de los diferentes procesos Jefe Oficina Asesora de Planeación	Trimestre de 2016	Nº.214 de 31/03/16, se evidencia el diseño del formato de conformidad con la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 del componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
	2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Primer Trimestre de 2016	En la página web del IBAL, se encuentra elaborado y publicado el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2016.
	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.	Nuevos formatos para realizar el seguimiento.	Jefe Oficina Control Interno	Abril 30, Agosto 31 y 31 de Diciembre de 2016	La Oficina de Control Interno, realizo el correspondiente seguimiento con corte a 30 de Abril de 2016.

3.Consulta y Divulgación	3.1 Diseñar las estrategias que se van aplicar, para que los funcionarios y contratistas, conozcan y formulen sus propuestas relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Conocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, así como brindar la oportunidad a que se formulen las sugerencias relacionadas con el mismo. Link página Web	Jefe Oficina asesora de Planeación .	Primer Trimestre del año 2016.	Mediante oficio 200-371 Junio 3 de 2016, y registro de Asistencia a Reunión Interna Codigo: GH-R-PB-037, de Junio 13 de 2016, dieron cumplimiento con la Meta o producto.
	3.2 Disponer de un LINK en la página Web de la Empresa, donde la ciudadanía y los externos conozcan y realicen las sugerencias del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Información actualizada a la comunidad	Jefe Grupo Tecnológico y de sistemas.	Primer Trimestre del año 2016.	En la página web del IBAL, se encuentra el link http://ibal.gov.co/otros-planes.2/
	3.3 Brindar a la Comunidad Información a través del programa "IBAL SOCIAL" y rendiciones de cuentas.		Líderes de procesos.	Vigencia 2016	El IBAL, a través del Grupo de Comunicaciones y Responsabilidad Social, ha propuesto por sectores ejecutar el Programa "IBAL SOCIAL."
4. Monitoreo y Revisión	Los líderes de los procesos deben revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si se requiere se	Modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Líderes de Procesos.	Trimestralmente durante la vigencia 2016	Los líderes de los procesos en cumplimiento al requerimiento de la Oficina de Planeación, no generaron

	deben hacer los ajustes necesarios al mismo.				modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción.
5. Seguimiento	Generar un informe en el cual se muestre el resultado del seguimiento que se realice a las diferentes actividades propuestas en el primer componente (Gestión del riesgo- Mapa de Riesgos de Corrupción)	Informe de la efectividad de las actividades propuestas en el primer componente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Trimestralmente en la vigencia 2016	Esta matriz hace parte integral del seguimiento al primer Componente Mapa de Riesgos.

8.2 Verificación Ejecución Compromisos Componente IV Mecanismos Para Mejor la Atención al Ciudadano

Sub componente Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior del IBAL, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano. Formular planes de	Acciones	Líderes de los procesos bajo la coordinación del Jefe de la Oficina Asesora de de Planeación	Junio de 2016	Mediante oficio 200-402 de junio 16 de 2016, la Oficina de Planeación, solicito información tendiente a cumplir con la meta, a lo cual en el seguimiento los procesos dieron la respectiva respuesta.

	acción y asignación de recursos.				
	1.2 Fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa.	Informe de las acciones de fortalecimiento de la oficina Servicio al Cliente.	Líder de Proceso Gestión Comercial, con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Junio 2016	Mediante oficio 200-402 de junio 16 de 2016, la Oficina de Planeación, solicito información tendiente a cumplir con la meta, a lo cual en el seguimiento la jefe servicio al cliente dirigió la respectiva respuesta.
	1.3 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Líderes Procesos Gestión Comercial y Gestión Financiera. Gerencia.	Primer trimestre de 2016	Con la solicitud de inclusión al plan anual de adquisiciones, bienes, obras y servicios, de la necesidad para el arrendamiento del local de la carrera 5ª Nº. 39-30 y carrera 5ª B/La Macarena, gestiona la Jefe Grupo Servicio al Cliente. En cuanto a la Gerencia y Financiera, se evidencio el Acuerdo No..0003 de Noviembre 30 de 2016 " Por el cual se expide el presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial, para la vigencia fiscal del primero (1) de enero al 31 de diciembre

					de 2016 y se dictan otras disposiciones "
	1.4 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Política de operación	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Grupo Servicio al Cliente. Gerencia.	Primer trimestre de 2016	**En el seguimiento, no se evidencio la Política de Operación**
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar un Auto diagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de auto diagnóstico	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Semestre de 2016	A pesar que existe elaborado por la Grupo Atención al Cliente el Estudio de Necesidad de Junio de 2016, Objeto "Arrendamiento del local ubicado en la carrera 5ª No. 36-30 y carrera 5ª No. 39-30 Barrio la Macarena, para ubicar el punto de atención al usuario del IBAL S.A. ES.P. OFICIAL" **En el seguimiento, no se evidencio Informe de auto diagnóstico**
	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad (Implementación de la NTC 5854).	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo tecnológico y de sistemas. Jefe Grupo Atención al cliente.	Junio de 2016	Existe el Instructivo Publicación en la Pagina Web, Código: GT-I-PW-001, fecha vigencia: 2015-11-03, Version:05. El sitio web del IBAL, cumple con los parámetros por

					lo tanto es accesible.
	2.3 Fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Grupo Atención al cliente.	Mayo de 2016	**No se evidencio el Protocolo**
	2.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Protocolo	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe Grupo tecnológico y de sistemas.	Primer Semestre de 2016	Existe el Instructivo Asesores Comerciales PQR, Codigo:GC-I-PQ-002, Fecha Vigencia:2014-11-14, Version:03 y el Instructivo Publicación en la Pagina Web, Código: GT-I-PWW-001, fecha vigencia:2015-11-03, Version:05
	2.5 Establecer 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.	Informe del indicador	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Control Interno Jefe Grupo Atención al cliente.	Trimestralmente en la vigencia 2016	A pesar que se evidencio la ficha de indicadores del Grupo Atención al Cliente. **No se evidencio el informe del indicador**

	2.6 Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos implementados	Jefe Grupo Atención al cliente.	Primer semestre de 2016	Se evidencio la circular No. 550-009 de Abril 6/2016, en la que los Jefes Grupo Servicio al Cliente y Atención al Cliente P.Q.R. dirigido al Front y Ventanilla Única. **No se evidencio Protocolos Implementados**
	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.	Informe de seguimiento a las acciones.	Jefe de Control Interno.	trimestralmente en la vigencia 2016	Con el presente informe de seguimiento se da cumplimiento con la meta.
3. Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Programa de capacitaciones	Jefe Administrativo y Talento Humano	Vigencia 2016	Se evidencio el registro denominado Programa de Bienestar Social y Capacitaciones, Codigo:GH-O-PB-004, Fecha Vigencia:2013-05-16, Versión: 01; en el que describe el Plan Institucional de Capacitación Vigencia 2016.

	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del IBAL.				De acuerdo con el registro denominado Asistencia a Capacitación Código: GH-R-PB-030, Fecha Vigencia: 2010-11-23, Versión: 02, se evidencio que el Ibal a través del Tema: Técnicas Practicas para el Manejo del estrés laboral dictado ARL Colmena el 23 de Mayo de 2016, cumple con la meta.
	3.3 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Protocolo			**No, se evidencio el Protocolo**
	3.4 Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe de evaluación de desempeño		Vigencia 2016	**No se evidencio el informe de evaluación de desempeño**
	3.5 Programar en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, ejemplo:	Plan de Capacitaciones 2016	Dirección Administrativa Jefe Administrativo y Talento Humano	Vigencia 2016	Se evidencio el registro denominado Programa de Bienestar Social y Capacitaciones, Codigo: GH-O-PB-004, Fecha Vigencia: 2013-05-

	cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.				16, Versiòn: 01; en el que describe el Plan Institucional de Capacitación Vigencia 2016.
4. Normativo y procedimental	4.1 Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe Atención al Cliente y PQR.	Vigencia 2016	La Empresa aplica la Resolución Nº. 0821 de Noviembre 14 de 2014 " Por la cual se adopta el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL."
	4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno.	Trimestralmente durante la vigencia 2016	Se evidencio el informe de Reclamaciones por los usuarios, a Junio de 2016

	4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procesos actualizados	Jefe Grupo Atención al cliente. Jefe de Control Interno	Vigencia 2016	Con el Instructivo Asesores Comerciales PQR. Código: GC-IPQ-002, fecha vigencia:2014-11-14, Version:03, el IBAL estableció el procedimiento para actividad propia de Atención al usuario
	4.4 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas	Jefe Administrativo y Talento Humano. Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Semestre de 2016	El IBAL, con el folleto de Rendición de Cuentas, desarrolla campaña informativa siendo responsable los servidores públicos ante la comunidad
	4.5 Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política	Líderes de Procesos Gestión Comercial, gestión Tecnológica, Grupo Administrativa y Talento Humano. En coordinación con el Jefe Oficina Asesora de Planeación.	Mayo de 2016	El IBAL, en aras de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 al Decreto 1377 de 2013, tiene adoptada la Política de datos, la cual se evidencio.
	4.6 Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los registros para recepción de peticiones interpuestas de	Registros	Jefe Atención al Cliente y PQR. Jefe Grupo Atención al Cliente	Primer Cuatrimestre de 2016	Se evidencio el registro de Radicación de Tramites Verbales y Escritos, Codigo:GC-R-PQ-003, fecha vigencia:2014-12-01

	manera verbal.				
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por el IBAL.	Base de datos	Jefe Grupo Atención al Cliente.	Primer Cuatrimestre de 2016	**No, se evidencio la Base de datos.**
	5.2 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe sobre la percepción del usuario	Jefe Grupo Atención al Cliente. Delegado de la Ata Dirección SGC	Junio y diciembre de 2016	**No, se evidencio el Informe sobre la percepción del usuario**

9. **Hallazgos**

No se les evidencio el cumplimiento de la meta o producto a los subcomponentes 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, 1.4 - "Política de Operación " 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención 2.1 - "Informe de auto diagnostico, 2.3 - "Protocolo ", 2.5 - "Informe de indicador, 2.6 - "Protocolos implementados". 3. Talento Humano 3.4 - "Informe de evaluación de desempeño. 5. Relacionamiento con el ciudadano, 5.1- "Base de datos" y 5.2 - "Informe sobre la percepción del usuario".

10. Conclusiones

De acuerdo con lo estipulado en la Resolución Nº. 214 de Marzo 31 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016", este define actividades específicas para el componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y IV - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, a las que la Oficina de Control Interno, debe realizar de manera trimestral seguimiento al cumplimiento de la meta o producto, la cual se verifico con los líderes de los procesos, a través de entrevistas como también de las evidencias soportadas en los registros, como se describe en los cuadros resúmenes que hace parte integral de este informe.

Para el componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; se evidenciaron ejecutadas las actividades conforme a la fecha programada. No obstante para el Componente IV: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, incumplieron los líderes de los procesos responsables con la meta o producto en los subcomponentes 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico - 1.4, 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención 2.1, 2.3 y 2.5, 3. Talento Humano 3.4, respectivamente.

En el seguimiento se evidenció la necesidad que los líderes de los procesos responsables que no cumplieron con la meta o producto las revisen y por ende las ejecuten, como las que corresponden a los subcomponentes 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico - 1.4., 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención 2.1, 2.3, 2.5 y 2.6., 3. Talento Humano 3.4. , 5. Relacionamiento con el ciudadano, 5.1 y 5.2 respectivamente.

11. Recomendaciones

Se sugiere a los líderes de los procesos responsables, revisar y cumplir con la meta o producto en los subcomponentes 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, 1.4 - "Política de Operación " 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención 2.1 - "Informe de auto diagnostico, 2.3 - "Protocolo ", 2.5 - "Informe de indicador, 2.6 - "Protocolos implementados". 3. Talento Humano 3.4 - "Informe de evaluación de desempeño. 5. Relacionamiento con el ciudadano, 5.1- "Base de datos" y 5.2 - "Informe sobre la percepción del usuario

12. **Documentos Soportes**

- Resolución Nº. 214 de Marzo 31 de 2016, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa IBAL S.A. ESP. OFICIAL para el año 2016.
- Registros Soportes - Procesos

LUZ MARINATORRES RUIZ
Técnico Manejo Control Interno