FECHA:	Enero a Febrero de 2022	**LUGAR:**	Oficina Gestión Alcantarillado
PROCESO AUDITADO	Saneamiento Básico		
AUDITADOS	Líder del Proceso de Gestión Alcantarillado y Equipo de Trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Johanna Galvis Betancourth		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar el cumplimiento de las diferentes actividades administrativas y operativas, normas, manuales, procedimientos e instructivos del proceso de Gestión Alcantarillado tendientes a contribuir al logro de los objetivos y políticas establecidas en el desarrollo del objeto social de la Empresa.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Se encuentra enmarcado dentro del objetivo de la auditoria para el periodo comprendido 1 de marzo a 31 de diciembre de 2021.

CRITERIOS DE AUDITORIA

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Normas Legales Vigentes aplicables al proceso Gestión Alcantarillado

FORTALEZAS:

- ✓ El proceso de Gestión Alcantarillado cuenta con personal formado, experto y calificado para el desarrollo de actividades propias del proceso.
- ✓ Se evidenció al personal portando todos sus elementos de protección personal, como lo son tapabocas, alcohol, gel antibacterial y demás.
- ✓ Existe compromiso y disposición por parte del líder y equipo de trabajo en el desarrollo de la auditoría interna de gestión.
- ✓ Se observó eficiencia en la gestión administrativa y operativa para la rehabilitación y optimización redes de alcantarillado para los distritos 1, 2, 3, 4, 5, 5ª, 6, 7, 8, 9 y 10 esto en cumplimiento al plan de desarrollo establecido por la empresa.
- ✓ Se evidencia buenas prácticas de Gestión Documental (identificación de carpetas, organización, almacenamiento adecuado, aplicación tabla documental y demás) facilitando así el control y administración de la información documental que se recibe y produzca al interior del proceso de Gestión de Alcantarillado, esto de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos en la Ley General de Archivo 594 de 2000.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Se recomienda fortalecer el seguimiento y control en la programación del servicio vactor a particulares VS evidencias documentales VS lo reportado en el área de Tesorería General por concepto del mencionado servicio en donde la información debe de ser real y coherente.

- Se recomienda revisar la viabilidad en conjunto con la oficina de CECOI del cargue en tiempo real de las inspecciones con equipo video robot en las respectivas capas para la consulta ágil y eficaz por parte del personal del área que proyecta las respuestas a las diferentes peticiones y reclamaciones de la ciudadanía. De igual manera esta información puede ser consultada por los diferentes procesos operativos.

- Se recomienda para el indicador de **Atención de Reclamos de Alcantarillado** el cual tiene por objetivo medir la "*atención de reclamos presentados por los clientes respecto a las actividades de alcantarillado"* efectuar replanteo y análisis del mismo de acuerdo a las siguientes observaciones:

  - El indicador no mide todos los reclamos presentados por los clientes referentes a las actividades propias del proceso de alcantarillado, ya que el único insumo de información son los reportes efectuados a través de la plataforma del call center y NO se contemplan las diferentes solicitudes y requerimiento radicados a través de la ventanilla única de la empresa y demás portales de comunicación.

  - Actualmente el proceso presenta un hallazgo e incumplimiento en el control, seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado en la plataforma del Call Center de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021, por tanto se presume que la información INSUMO principal de este indicador no es real y consistente.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

1	Incumplimiento en las actividades y plazos establecidos por el proceso de Gestión de Alcantarillado en las respuestas otorgadas a las peticiones y/o solicitudes requeridas por la comunidad a través de la ventanilla única del IBAL para la vigencia 2021, dado que se evidenció como tal ausencia en la planeación, programación, ejecución y seguimiento en los compromisos adquiridos enfáticamente para las inspecciones con equipo video robot y vactor. Ver desarrollo de auditorio punto 4 – Derechos de petición
2	Incumplimiento en la legalización, tramite y control del servicio de vactor a particulares. De acuerdo a lo establecido en la circular No. 400-067 del 2018 en su Numeral 3 "…*con la factura expedida por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se prestará el servicio solicitado o se culminara el trámite de pago en todo caso en* ***ningún momento se puede prestar el servicio sin la prestación de la respectiva factura venta expedida por la empresa, el***

	funcionario que permita o preste el servicio sin que intermedie la factura de venta podrá ser sujeto de acciones administrativas por incumplimiento del presente procedimiento*…",* e incumplimiento al **instructivo** prestación servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo vactor a particulares bajo código SB-R-AL-107 en donde se describe en el trámite administrativo *"… debe hacer la consignación para **generar factura electrónica y acercarse a las oficinas del IBAL,** sección área comercial con copia de este oficio y la consignación original para que le **sea generada la factura; debe enviar copia de la factura y consignación al correo electrónico alcantarillado@ibal.gov.co,** una vez se tenga en el correo, el auxiliar administrativo procede a programar la actividad contratada según programación y disponibilidad del equipo…".* Dado que se evidencio que para la actividad ejecutada el día 2/12/2021 en la calle 19 No. 13ª- 140 del Conjunto Monteclaro por un valor de $2.632.356 se incumple con los mencionados numerales ya que este pago NO fue legalizado mediante FACTURA ELECTRÓNICA por concepto de servicio con equipo vactor a particulares en el proceso Comercial y por consiguiente en área de Tesorería General, por tanto, no se reporta para el periodo de diciembre de 2021 alguna factura por el mencionado valor y se prestó el servicio sin el soporte requerido.
3	Incumplimiento en el control, seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado en la plataforma del Call Center dado que evidencio para la vigencia 2020 y 2021 ausencia de reporte y descargue de información oportuna y veraz, creando incertidumbre en la información real que esta contiene. Nota: Se mantiene el mismo hallazgo/incumplimiento para las vigencia 2018 y 2019 ya que el proceso no logro subsanar el mismo en su plan de mejoramiento.

DESARROLLO DE AUDITORIA INTERNA

Para el desarrollo de la auditoría Interna al proceso de Gestión Alcantarillado se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades. A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Plan de acción del proceso vigencia 2021
HACER	2. Obras realizadas sobre la red de alcantarillado 3. Construcción de Acometidas de Alcantarillado ➢ Financiación y liquidación cobros de acometidas 4. Programación brigadas de mantenimiento (pozos, sumidero, pasacalles y demás) ➢ Derecho de Petición – programación y cumplimiento 5. Venta por concepto de servicio para vehículos tipo vactor a particulares 6. Estado de reportes Call Center 7. Matriz Legal del proceso. ➢ Ventanilla Única – Derechos de petición
VERIFICAR Y ACTUAR	8. Medición y análisis de indicadores de gestión. 9. Planes de mejoramiento.

1. AVANCE PLAN DE ACCIÓN DEL PROCESO 2021

Se efectuó revisión y análisis de algunas actividades contempladas en el plan de acción del proceso de Gestión Alcantarillado el cual tiene el siguiente avance y cumplimiento según las diferentes necesidades y metas planteadas por el mismo para la vigencia 2021.

- **Rehabilitación y/o reposición de redes de alcantarillado para dar cumplimiento al plan de desarrollo**

El proceso informa que durante la vigencia 2021 se ejecutaron las siguientes obras para la rehabilitación de las redes de alcantarillado así:

Contrato 092 – Distrito 1 y 2
Contrato 069 – Distrito 4
Contrato 041 – Distrito 3
Contrato 062 – Distrito 7
Contrato 113 – Distrito 5, 5ª y 8
Contrato 089 – Distrito 6
Contrato 093 – Distrito 9 y 10

- **Reposición de tapas para pozos de inspección y rejillas de alcantarillado**

Contrato 058 del 03 de mayo del 2021 la cual tiene por objeto "*Suministro de aros y tapas para pozos de alcantarillado y rejillas y marcos en concreto vibrocompactados para sumideros, tráfico pesado, como insumo para la rehabilitación, recuperación y/o reposición de pozos y pasacalles en las redes de alcantarillado del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL*". El cual tiene un valor de trescientos millones de pesos ($300.000.000.) con un plazo de ejecución de ocho (8) meses.

- **Eliminación de 10 vertimientos de aguas residuales sanitarias en las diferentes microcuencas dentro del perímetro hidrosanitario**

CANT	FECHA	CUENCA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
1	08/03/2021	hato de la virgen	instalación de tres arotapas fibrocemento
2	16/03/2021	hato de la virgen	descole aliviadero quebrada
3	16/03/2021	hato de la virgen	reconstrucción de pozo e instalación de arotapa
4	17/03/2021	hato de la virgen	destaponamiento manual pozo de inspección
5	17/03/2021	hato de la virgen	Visita técnica para verificar vertimiento hato de la virgen proveniente de edif mirador de las victorias cra. 1 N 79-25
6	18/03/2021	hato de la virgen	revestimiento manija alcantarillado
7	20/03/2021	hato de la virgen	instalación de tubería para eliminar vertimiento a la quebrada
8	30/03/2021	hato de la virgen	reposición de tubería
9	30/03/2021	hato de la virgen	reposición de pozo
10	30/03/2021	hato de la virgen	destaponamiento cámara de caída
11	30/03/2021	hato de la virgen	arreglo de manija y bajante
12	30/03/2021	hato de la virgen	reposición de tubería
13	06/04/2021	hato de la virgen	apique para solución de taponamiento
14	08/04/2021	hato de la virgen	tala de árboles para reposición de red alcantarillado
15	09/04/2021	hato de la virgen	se hizo instalación nueve metros lineales tubería novafoor 8 pulgada y revestimiento en concreto
16	09/04/2021	hato de la virgen	se hizo reparación tubería 12 pulgadas y se tapó excavación que se hiso por vertimiento a la quebrada hato la virgen trabajo ejecutado y solucionado
17	09/04/2021	hato de la virgen	se hizo arreglo bajante alcantarillado 3 pulgadas y reparación tubería 12 pulgada manija alcantarillado
18	13/04/2021	hato de la virgen	se hizo reconstrucción poso colapsado
19	14/04/2021	quebrada la mulita	se hizo destaponamiento manual por taponamiento con una caneca vertiendo las aguas negras a la quebrada la mulita
20	14/04/2021	río chípalo	se hizo destaponamiento de pozo por vertimiento al rio
21	16/04/2021	río chípalo	se hizo instalación de dos tapas en fibroconcreto a pozos de inspección
22	16/04/2021	río chípalo	se hizo construcción disipador a aliviadero
23	19/04/2021	río chípalo	se hizo reconstrucción de pozo e instalación aro y tapa fibroconcreto
24	4/20/2021	río chípalo	se hizo instalación tubo asbesto cemento que estaba en el sitio

25	4/20/2021	aurora	se hizo reconstrucción poso colapsado haciendo contaminación a la quebrada la aurora
26	4/22/2021	quebrada la aurora	se hizo reconstrucción cañuela a poso de inspección colapsada se pañeto
27	4/22/2021	chípalo	se hizo construcción cortina en concreto a aliviadero
28	4/22/2021	río Alvarado	se hiso recorrido por el rio Alvarado se evidencio aliviadero tubería 20 pulgadas vertiendo gran cantidad de flujo al rio Alvarado haciendo contaminación se requiere hacer notificación a la hacienda la Alsacia
29	4/23/2021	Rio Alvarado	se revisó y se verifico vertimiento por el viaducto
30	4/23/2021.	río Alvarado	se revisó y se verifico vertimiento al rio Alvarado haciendo contaminación
31	4/23/2021	río Alvarado	se revisó aliviadero aguas lluvias mirador Cantabria se verifico tubería novafoor 14 pulgadas sin vertimiento alguno o contaminación al rio
32	4/23/2021	chípalo	se revisó y se verifico vertimiento al rio chípalo
33	4/23/2021	chípalo	se revisó y se verifico poso de inspección del colector chípalo sin tapa se requiere hacer instalación con carácter urgente
34	4/24/2021.	chípalo	se revisó y se verifico colector chípalo totalmente taponado vertiendo totalmente a la quebrada chípalo
35	4/24/2021	chípalo	se revisó y se verifico poso de inspección del colector sin tapa
36	4/26/2021.	chípalo	se hiso instalación aro y tapa fibroconcreto
37	4/26/2021.	chípalo	se hizo destaponamiento poso de inspección totalmente taponado
38	4/27/2021	chípalo	se hizo instalación afo y tapa fibroconcreto
39	4/27/2021.	chípalo	Se hizo destaponamiento total colector chípalo y revestimiento tubería
40	4/28/2021.	aguas claras	se hizo destaponamiento poso de inspección totalmente taponado y colmatado vertiendo todo el caudal a canal abierto haciendo contaminación ejecutado y solucionado
41	4/28/2021	quebrada la chicha	se revisó y se verifico quebrada la chicha sin el vertimiento grande que tenia se hiso recorrido por la quebrada la chicha detrás del restaurante la piragua donde se verifico vertimientos de las viviendas
42	4/29/2021.	aguas claras	se revisó y se verifico posos de inspección totalmente rebosados y taponados haciendo vertimiento a la avenida pedro tafur se requiere hacer destaponamiento con equipo vactor
43	4/29/2021	arenosa	se hizo destaponamiento poso de inspección totalmente rebosado y colmatado
44	05/06/2021	la arenosa	se hizo reconstrucción poso e instalación aro y tapa fibroconcreto
45	05/06/2021	arenosa	se hizo descole por red alcantarillado colapsado que está vertiendo a la avenida pedro tafur
46	05/07/2021	la arenosa	se hizo apique con retro por taponamiento en el colector
47	05/09/2021	la arenosa	se hizo descole por red de alcantarillado colapsada vertiendo a la Av pedro tafur se eliminó el vertimiento
48	05/10/2021	arenosa	se hizo excavación con equipo retro para hacer destaponamiento colector que sr encuentra totalmente taponado se requiere hacer excavación
49	05/12/2021	arenosa	se hizo apique se revisó y se verifico red de alcantarillado totalmente colapsada
50	5/21/2021.	hato la virgen	se hizo instalación trece cincuenta metros lineales tubería novafor 14 pulgadas

51	5/24/2021	hato la virgen	se hizo empalme tres domiciliarias y revestimiento en concreto por reposición tubería
52	5/24/2021	la aurora	se revisó y se verifico poso de inspección colapsado vertiendo la quebrada la aurora haciendo contaminación
53	5/25/2021	la aurora	Se hace demolición pozo
54	5/28/2021	la aurora	se hizo manejo de aguas para manejo de aguas
55	5/31/2021	la aurora	se hizo destaponamiento colector 24 pulgadas por poso se inspección colapsado se requiere hacer construcción pozo con carácter urgente
56	06/01/2021	Hato la virgen	se hizo excavación para reposición red alcantarillado 12 pulgadas por vertimiento a la quebrada hato la virgen reposición seis metros minerales
57	06/04/2021	la mulita	se hizo recorrido por la quebrada la mulita no se verifico ningún vertimiento los aliviaderos funcionando perfectamente
58	06/04/2021	la tusa	se revisó y se verifico pozo de inspección rebosado de inmediato se procedió a hacer apiques para destaponamiento
59	06/05/2021	la tusa	se hizo destaponamiento red de alcantarillado taponado con raíces totalmente vertimiento y contaminando la quebrada la tusa
60	6/15/2021	aguas sucias	se revisó y se verifico vertimiento aguas negras al aliviadero tubería 24 pulgadas que descola aguas sucias se requiere hacer obra para conectar al sistema de alcantarillado
61	6/15/2021.	quebrada la chicha	se revisó y se verifico en recorrido por la quebrada la chicha vertimiento por aliviadero del colector Montecarlo haciendo contaminación a la quebrada
62	6/15/2021	quebrada la chicha	se revisó y se verifico aliviadero tubería novafor 12 pulgadas haciendo contaminación a la quebrada la chicha nota hay que hacer notificación al conjunto san telmo
63	6/15/2021	la balsa	se revisó y se verifico aliviadero aguas lluvias tubería novafor 16 pulgadas haciendo contaminación a la quebrada la balsa se requiere hacer notificación a portal del vergel
64	6/16/2021.	hato la virgen	se revisó y se verifico tubo 24 pulgadas mortero vertiendo aguas negras a la quebrada hato la virgen
65	6/18/2021	hato la virgen	se hizo reconstrucción poso y cañuela
66	6/22/2021	hato la virgen	se hizo reposición tubería novafor 12 pulgadas
67	6/23/2021	La chicha	se hizo limpieza poso de inspección totalmente taponado
68	6/30/2021	la aurora	destaponamiento poso de inspección colapsado y reconstrucción cilindro poso en ladrillo tolete
69	07/02/2021	la aurora	se hizo construcción cilindro y construcción cañuela
70	07/06/2021	la aurora	se hizo construcción pozo
71	07/06/2021	la aurora	se hizo instalación aro y tapa fibroconcreto y rellenos haciendo nivelación del terreno reconstrucción .muro canal quebrada la aurora
72	07/07/2021	chípalo	se hizo reposición tubería novafor 14 pulgadas aguas lluvias
73	15/07/2021	hato de la virgen	se hizo reposición tubería novafor 12 pulgadas y revestimiento en concreto y semicodo 12 pulgadas
74	24/07/2021	la balsa	se hizo destaponamiento caja totalmente taponada haciendo vertimiento y contaminación a la quebrada la balsa en rondas del vergel y tierra linda del vergel quedando solucionado
75	27/07/2021	río chípalo	se revisó y no se verifico ningún vertimiento al rio chípalo

76	03/08/2021	aguas claras	se hizo destapinamiento alivio vertiendo las aguas residuales a canal abierto haciendo vertimiento y contaminación a la quebrada aguas claras
77	03/08/2021	guacharacos	se hizo destaponamiento colector guacharacos vertiendo todo el caudal a la quebrada haciendo contaminación y muy malos olores afectando la comunidad de Calarcá calle 51 carrera 9a y tierra linda quedo totalmente terminado
78	08/05/2021	guacharacos	se hizo destaponaniento colector guacharacos tubería 24 pulgadas vertiendo a la quebrada los guacharacos
79	10/08/2021	guacharacos	se hizo construcción muro en concreto atraque tubería colector 24 pulgadas
80	11/08/2021	guacharacos	se hizo construcción piso en concreto siclope en aliviadero aguas lluvias quebrada guacharacos
81	23/08/2021	la chicha	se hizo reposición tubería novafor 16 pulgadas 30 metros lineales por vertimiento aguas residuales haciendo contaminación a la quebrada la chicha
82	31/08/2021	hato de la virgen	se hizo revestimiento en concreto por vertimiento aguas residuales a la quebrada hato de la virgen entre simón bolívar y comuneros parque pulmón de oxigeno
83	19/10/2021	aguas claras	se realiza arreglo puntual de 9 ml eliminando vertimiento sobre la quebrada aguas claras

Fuente: Dirección Operativa

- **Ejecución de obras de alcantarillado para dar cumplimiento a fallos de acciones judiciales**

Contrato 111 del 06 de agosto de 2021 la cual tiene por objeto "*Contratar la reposición y optimización de las obras de la red de alcantarillado de la calle 42C entre carreras 4 y 2 y calle 43 entre carrera 4 y 2 del barrio casa club del municipio de Ibagué departamento del Tolima según acción popular 2010-00236 del juzgado séptimo administrativo oral del circuito".* El cual tiene un valor de ciento setenta y tres millones quinientos setenta y tres mil novecientos setenta y un peso ($173.573.971) con un plazo de ejecución de sesenta (60) días calendario.

Contrato 156 del 29 de octubre de 2021 la cual tiene por objeto "*contratar la reposición y optimización de las obras de conducción de la red de alcantarillado de la calle 39B entre carreras 11 y 12 del barrio Gaitán del municipio de Ibagué departamento del Tolima".* El cual tiene un valor de ciento treinta y cuatro millones veinte mil ochenta y cinco pesos con cuarenta y ocho centavos ($134.020.085.48) con un plazo de ejecución de sesenta (60) días calendario.

- **Construcción de la red de aguas residuales del barrio calucaima**

Contrato 062 del 06 de mayo de 2021 distrito No. 07 el cual tiene por objeto "rehabilitación y/o recuperación y/o reposición de las redes de acueducto y alcantarillado para garantizar la continuidad del servicio en los sectores comprendidos para el distrito hidráulico N. 7 ubicado dentro del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL". El cual tiene un valor de tres mil novecientos cuarenta y siete millones novecientos cuarenta mil quinientos cincuenta y tres pesos (3.947.940.553) con un plazo de ejecución de ciento ochenta (180) días calendario.

- **Seguimiento técnico y administrativo de inversión VS Obras de alcantarillado**

Contrato 063 del 06 de mayo de 2021 el cual tiene por objeto "*Interventoría técnica, administrativa, financiera y ambiental para la ejecución de obras de rehabilitación y/o recuperación y/o reposición de las redes de acueducto y alcantarillado para garantizar la continuidad del servicio de los distritos hidráulicos del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A E.S.P OFICIAL en la ciudad de Ibagué*". El cual tiene un valor de mil treinta y ocho millones novecientos cuarenta y un mil cuatrocientos pesos ($1.038.941.400) con un plazo de ejecución de doscientos diez (210) días.

En concordancia al porcentaje de cumplimiento de las diferentes actividades contempladas en el plan de acción del proceso de Gestión de Alcantarillado, se evidencia para la vigencia 2021 un porcentaje de avance significativo para la ejecución de obras para la atención, reposición, reparación y mitigación inmediata de los daños en el sistema de alcantarillado para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio de alcantarillado establecido en el plan de acción, se observa eficiencia en la gestión administrativa y operativa para la rehabilitación de las redes de alcantarillado en los distritos 1, 2, 3, 4, 5, 5ª, 6, 7, 8, 9 y 10 esto dar cumplimiento al plan de desarrollo establecido por la empresa.

2. OBRAS REALIZADAS SOBRE LA RED DE ALCANTARILLADO

Se efectuó seguimiento a las diferentes actividades del proceso de Alcantarillado en donde se requirió las obras ejecutadas durante la vigencia 2021, tales como instalación de tubería, arotapas, tapapozos, rejillas, pasacalles, reparaciones, reconstrucción de pozos y demás, para lo cual se evidencia lo siguiente:

COMUNA	TUBERIA (ML)	AROTAPAS, TAPA POZOS (UND)	REJILLAS PASACALLES (UND)	REPARACION REJILLAS, PASACALLES (UND)	RECONSTRUCCION (CONSTRUCCION) POZO (CAJAS DE INSPECCION) (UND)
1	204	8	19	2	11
2	537,5	10	10	5	8
3	171	8	14	1	5
4	501,5	13	8	0	1
5	554,7	9	12	0	15
6	253,7	15	8	1	3
7	1157,3	28	7	3	7
8	443,5	23	45	2	13
9	484,3	39	13	5	8
10	106,3	20	12	0	2
11	89	11	12	1	9
12	279,5	8	6	0	3

TOTALES	**4782,3**	**192**	**166**	**20**	**85**

En comparación a la vigencia 2020, se observó un incremento significativo en la inversión económica de todas las actividades descritas en el cuadro anterior, mejorando positivamente la calidad del servicio del sistema de alcantarillado y las necesidades requeridas en vigencias anteriores por los usuarios.

3. CONSTRUCCIÓN DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO

- **AUTORIZACIÓN, FINANCIACIÓN Y LIQUIDACIÓN COBROS DE ACOMETIDAS**

Se efectuó de manera aleatoria revisión documental relacionada a la financiación y liquidación de cobros por concepto de acometidas de alcantarillado, en donde se evaluó los soportes documentales, autorizaciones, liquidación y la respectivo cobro dentro de lo estipulado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 en la cual se determina que al cabo de cinco (5) meses debe haber entregado las facturas, la empresa no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. En cumplimiento a lo anterior se evidencio lo siguiente:

Periodo de ejecución noviembre de 2021

DIRECCIÓN	MATRICULA	SOPORTES	OBSERVACIÓN
Mz T Cs 2 Jordán IX	41247	➢ SB-R-AL-106 ➢ SB-R-AL-105 ➢ Facturas ➢ Oficio 320-2961 20/12/2021	-
Mz T Cs 3 Jordán IX	41248		No se evidencia firma del usuario en ambos formatos
Mz T Cs 4 Jordán IX	41249		No se evidencia firma del usuario en ambos formatos
Mz T Cs 5 Jordán IX	41250		Sin observaciones
Mz T Cs 6 Jordán IX	41251		
Mz T Cs 7 Jordán IX	41252		
Mz T Cs 8 Jordán IX	41253		
Mz T Cs 9 Jordán IX	41254		
Mz T Cs 10 Jordán IX	41255		
Mz T Cs 14 Jordán IX	41259		No se evidencia firma del usuario en ambos formatos
Mz T Cs 16 Jordán IX	41261		No se evidencia autorización de construcción acometida de alcantarillado SB-R-105 No se evidencia firma del usuario en el formato 106
Mz T Cs 17 Jordán IX	41262		Sin observaciones
Mz T Cs 18 Jordán IX	41263		
Mz T Cs 20 Jordán IX	41265		
Mz T Cs 22 Jordán IX	41267		No se evidencia firma del usuario en ambos formatos
Mz T Cs 25 Jordán IX	41270		Sin observaciones
Mz T Cs 26 Jordán IX	41271		
Mz T Cs 27 Jordán IX	41272		
Mz T Cs 28 Jordán IX	339000		
Mz T Cs 29 Jordán IX	41274		
Mz T Cs 30 Jordán IX	41275		
Mz T Cs 31 Jordán IX	41276		
Mz T Cs 32 Jordán IX	41277		
Mz T Cs 33 Jordán IX	41278		
Mz T Cs 35 Jordán IX	41280		No se evidencia firma del usuario en la autorización 105
Mz T Cs 37 Jordán IX	41282		

Mz T Cs 38 Jordán IX	41283	➢ SB-R-AL-106 ➢ SB-R-AL-105 ➢ Facturas ➢ Oficio 320-2961 20/12/2021	Sin observaciones
Mz T Cs 39 Jordán IX	41284		
Mz T Cs 42 Jordán IX	41287		
Mz U Cs 22 Jordán IX	41309		
Mz U Cs 26 Jordán IX	41313		
Mz U Cs 27 Jordán IX	41314		
Mz U Cs 28 Jordán IX	41315		
Mz U Cs 29 Jordán IX	41316		
Mz U Cs 30 Jordán IX	41317		
Mz U Cs 31 Jordán IX	41318		
Mz U Cs 37 Jordán IX	41324		
Mz U Cs 38 Jordán IX	41325		
Mz U Cs 39 Jordán IX	41326		
Mz U Cs 40 Jordán IX	41327		
Mz U Cs 41 Jordán IX	41328		
Mz Y Cs 2 Jordán IX	42100		
Mz Y Cs 4 Jordán IX	42102		
Mz Y Cs 3 Jordán IX	42101		
Mz Y Cs 5 Jordán IX	42103		
Mz Y Cs 6 Jordán IX	42104		
Mz Y Cs 7 Jordán IX	42105		
Mz Y Cs 8 Jordán IX	42106		
Mz Y Cs 11 Jordán IX	42109		
Mz Y Cs 12 Jordán IX	42110		
Mz Y Cs 14 Jordán IX	42112		
Mz T Cs 1 Jordán IX	41246		
Mz T Cs 36 Jordán IX	41281		
Mz T Cs 15 Jordán IX	41260		
Mz T Cs 23 Jordán IX	41268		
Mz T Cs 24 Jordán IX	41269		
Mz T Cs 34 Jordán IX	41279		
Mz T Cs 40 Jordán IX	41285		
Mz T Cs 41 Jordán IX	41286		
Mz U Cs 23 Jordán IX	41310		
Mz U Cs 25 Jordán IX	41312		
Mz U Cs 36 Jordán IX	41323		
Mz Y Cs 1 Jordán IX	42099		
Mz Y Cs 9 Jordán IX	42107		
Mz Y Cs 10 Jordán IX	42108		
Mz Y Cs 13 Jordán IX	42111		
Mz Y Cs 15 Jordán IX	42113	➢ SB-R-AL-106 ➢ PA-R-GA-012 ➢ Factura ➢ Oficio 320-2961 del 20/12/2021	Se evidencia una autorización construcción y/o reposición de acometida domiciliaria de acueducto la cual no corresponde a las actividades ejecutadas, está igualmente no está firmada por el usuario.
Cll 59 No. 1B – 35 Floresta	42215		
Cll 59 No. 1B – 55 Floresta	112727		
Cll 59 No. 1B – 65 Floresta	64946		
Cll 59 No. 1ª – 57	38744		

Floresta limonar			Sin observaciones
Cll 59 No. 1B – 75 Floresta limonar	154851		
Cra 2 No. 59-10 Floresta Limonar	88543		
Cra 2 No. 59-10 Floresta Limonar	65129		
Cll 59 No. 1B- 48 Floresta Limonar	78064		
Cll 59 No. 1 – 38 Floresta Limonar	46871		
Cll 59 No. 1B – 26 Floresta limonar	36264		
Cll 59 No. 1B – 24 Floresta Limonar	51285		
Cll 59 No. 1b-18 Floresta limonar	91379		
Cll 59 No. 1B – 18 Floresta Limonar	80890		

Contrato de obra 041 de 2021 el cual tiene por objeto "*Rehabilitación y/o recuperación y/o reposición de las redes de acueducto y alcantarillado para garantizar la continuidad del servicio en los sectores comprendidos para el distrito hidráulico No.3 ubicado dentro del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A E.S.P OFICIAL en la ciudad de Ibagué".*

Periodo de ejecución octubre

DIRECCIÓN	MATRICULA	SOPORTES	OBSERVACIÓN
Cra. 10 No. 24-81 Villa Claudia	81072	➢ SB-R-AL-106 ➢ SB-R-AL-105 ➢ Facturas ➢ Oficio 320-2802 del 22/11/2021	Sin observaciones
Cra. 10 No. 24-65 Villa Claudia	77368		
Cra. 10 No. 24-49 Villa Claudia	86844		
Cra. 10 No. 24-30 Villa Claudia	79827		
Cra. 10 No. 25-10 Villa Claudia	96964		
Cra. 10 No. 2-71 Villa Claudia	84390		
Cra. 10 No. 24-67 Villa Claudia	75268		
Cra 10 Sur No. 25-04 Villa Claudia	147381		
Cra. 10 Sur No. 24-25 Villa Claudia	81077		
Cra. 10 Sur No. 24b- 02 Villa Claudia	81201		
Cra. 10 No. 24-43 Villa Claudia	82874		
Cra. 10 No. 24-37 Villa Claudia	72130		
Cra. 10 No. 24ª- 48 Villa Claudia	72099		
Cra. 10 Sur No. 24-35 Villa Claudia	54328		
Cra. 10 Sur No. 24ª -10 Villa Claudia	164257		
Cra. 13Sur No. 23B-42 Villa Luces	72362		
Cra. 13Sur No. 23B-36 Villa Luces	49945		
Cra.13Sur No. 23B- 30 Villa Luces	48067		
Cra.13Sur No. 23b- 41 Villa Luces	43525		
Cra.13Sur No. 23b-35 Villa Luces	133257		
Calle 23b No. 13-31 Ricaurte parte baja	78072		
Calle 24 No. 12-11 Villa Luces	1174444		
Calle 24 No. 12-18 Villa Luces	43524		

Calle 11b No. 20-86 Ricaurte	88780	➢ SB-R-AL-106 ➢ SB-R-AL-105 ➢ Facturas ➢ Oficio 320-2802 del 22/11/2021	Sin observaciones
Cra 11c No. 20-59 Ricaurte	89052		
Cra. 11bsur No. 20-59 Ricaurte	166169		
Cra 11c No. 20-58 Ricaurte	88780		
Calle 20 No. 11ª- 51 Ricaurte	116506		
Carrera 11b No. 20-15 Ricaurte	166173		
Carrera 11b No. 21ª-19 Ricaurte	150737		
Calle 20ª No. 11b-04 Ricaurte	161718		
Carrera 11b No. 20ª-19 Ricaurte	150735		
Carrera 11b No. 20ª-38 Ricaurte	53984		
Carrera 11b No. 20ª-37 Ricaurte	150738		
Carrera 11c No. 21-26 Ricaurte	87222		
Carrera 11b No. 20ª-45 Ricaurte	58566		
Calle 11sur No. 20ª-55 Ricaurte	150734		
Calle 24 No. 1-91 Ferias	6061		
Calle 24 No. 1-63 Ferias	60691		
Calle 24 No. 1-13 Ferias	6050		
Calle 24 No. 1-52 Ferias	6032		
Av. 1 No. 24-02 Ferias	52706		
Mz E Cs 5 Villa Claudia	94289		
Cra.10 No. 24-59 villa Claudia	65691		
Calle 10ª No. 24-57 Villa Claudia	110174		
Cra. 10s No. 24-53 Villa Claudia	80021		
Cra 10s No. 24-35 Villa Claudia	82788		
Cra. 10s No. 24c-37 Villa Claudia	153208		
Mz 6 Cs 3 Villa Claudia	82873		
Cra 10s No. 24ª-121 Villa Claudia	82835		
Cra. 10 No.24-87 Villa Claudia	81076		
Calle 24 No. 1-85sur Ferias	1340801		
Calle 24 No. 1-75 Ferias	6067		
Calle 24 No. 1-71 Ferias	6066		
Calle 24 No. 1-71 Ferias	166161		
Calle 24 No. 1-65 Ferias	20930		
Calle 20 a No. 11b-03 Ricaurte	101981		
Calle 20ª No. 11b-14 Ricaurte	150746		
Calle 20ª No. 11b-48 Ricaurte	150747		
Calle 20ª No. 11b-58 Ricaurte	150748		
Calle 20ª No. 11b-44 Ricaurte	55350		
Calle 20ª No. 11b-89 Ricaurte	150749	➢ SB-R-AL-106 ➢ SB-R-AL-105 ➢ Facturas ➢ Oficio 320-2802 del 22/11/2021	Sin observaciones
Calle 20 No. 11b-94 Ricaurte	102932		
Calle 20ª No. 11b-70 Ricaurte	99931		
Calle 20ª No. 11b- 60 Ricaurte	57798		
Calle 20ª No. 11b-50 Ricaurte	70103		
Calle 20ª No. 11b-15 Ricaurte	70709		
Calle 11Bsur No. 20-15 Ricaurte	150726		
Calle 20 No. 11ª-72 Ricaurte	166162		
Carrera 11bsur No. 20-17 Ricaurte	96012		
Cra 11c No. 20-27/31 Ricaurte	95973		
Cra 11c No. 20-39 Ricaurte	91370		
Cra 11c No. 20-41 Ricaurte	150727		
Cra. 11c No. 20-55 Ricaurte	150730		
Cra. 11c No. 26-57 Ricaurte	150731		
Cra. 11c No. 20-54 Ricaurte	150729		

Cll 24 No. 13-30 Villa Luces	49948	➢ SB-R-AL-106 ➢ SB-R-AL-105 ➢ Facturas ➢ Oficio 320-2802 del 22/11/2021	Sin observaciones
Cll 24 No. 13-24 Villa Luces	49947		
Cll 24 No. 13-18 Villa Luces	49946		
Cll 24 No. 13ª-02 Villa Luces	50464		
Cll 24Sur No. 13ª-06 Villa Luces	50465		
Cll 24sur No. 13-15 Villa Luces	48078		
Cra 12 sur No. 23c-04 Villa Luces	133251		
Cra 12 sur No. 24-33 Villa Luces	34779		
Cll 23c No. 11-86s Villa Luces	40272		
Periodo junio 2021 Cll 24 No. 1-15sur Feria	6060		
Periodo julio de 2021 Cra 1 No. 24-02 Ferias	15843		
Cra 1 No. 24-02 Ferias	95734		
Periodo agosto 2021 Mz B Cs 9 Villa Claudia	69349		
Mz B Cs 10 Villa Claudia	115075		
Mz B Cs 11 Villa Claudia	65685		
Mz B Cs 12 Villa Claudia	105450		
Cra 10s No. 26-22 Villa Claudia	68191		
Mz E Cs 3 Villa Claudia	103976		
Mz E Cs 2 Villa Claudia	84929		
Mz E Cs 1 Villa Claudia	88879		
Cra 10s No. 25-63 Villa Claudia	99879		
Cra. 10S No. 25-57 Villa Claudia	119241		
Cra 10 No. 25-52 Villa Claudia	97911		
Cra 10s No. 25-49 Villa Claudia	65672		
Cra 10S No. 25-44 Villa Claudia	65676		
Mz E Cs 4 Villa Claudia	81127		
Cra 10 No. 25-15 Villa Claudia	81126		
Cll 20ª No. 11ª-39 Ricaurte	148714		
Cll 20ª No. 11ª- 40 Ricaurte	74084		
Cll 20ª No. 11ª-33sur Ricaurte	107984		
Cll 20ª No. 11ª -38 Ricaurte	81933		
Cll 20ª No. 11b- 32Sur Ricaurte	110044		
Cll 20ª No. 11ª -19 Ricaurte	150744		
Cll 20ª No. 11ª- 24 Ricaurte	56533		
Cra 11Sur No. 20-82 Ricaurte	105455		
Cra. 11ª Sur No. 20-60 Ricaurte	165868		
Periodo septiembre 2021 Mz A Cs 18 Villa Claudia	157092		
Mz D Cs 6 Villa Claudia	87821		
Mz D Cs 6ª Villa Claudia -	82877		
Cra 10s No. 25-27 Villa Claudia	134047		
Cra 10s No. 25-22 Villa Claudia	85529		
Cra. 10s No. 25-16 Villa Claudia	80845		
Cra.10s No. 25-21 Villa Claudia	80239		
Cra 10 No. 25-116 Villa Claudia	91560		
Cra 10 No. 25-14 Villa Claudia	82868		
Cra.10 No. 25-05 Villa Claudia	65652		
Cra.10 No. 24-04 Villa Claudia	65721		
Cll 20ª No. 11ª -49 Ricaurte	54133		

De acuerdo a la evaluación de los soportes documentales y tiempo estipulado para el debido cobro y facturación de las acometidas de alcantarillado ejecutadas a través de los diferentes contratos de obra, se logró observar que una mínima muestra presentaba presuntas anomalías. En relación a los oficios allegados al proceso de Facturación y Recaudo cumplen con los tiempos estipulados en la Ley 142 de 1994.

4. PROGRAMACIÓN BRIGADAS DE MANTENIMIENTO (POZOS, SUMIDERO, PASACALLES Y DEMÁS)

- **DERECHOS DE PETICIÓN – PROGRAMACIÓN y CUMPLIMIENTO**

Se efectuó de manera aleatoria revisión al cumplimiento de lo expresado en cada una de las respuestas emitidas a los PQR´s requeridos mediante ventanilla única de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en donde se tomaron en cuenta principalmente actividades de inspección con equipo video robot, inspección equipo vactor, obras, instalación de rejillas y/o tapapozos, para esto se evaluaron los periodos de febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de la vigencia 2021, esto en acatamiento a los compromisos y plazos adquiridos con los usuarios por parte del proceso de Gestión Alcantarillado.

RADICADO	CONTESTACIÓN / COMPROMISO	OBSERVACIÓN
2116 del 15/02/2021	Contestado mediante oficio 320-332 del 01/03/2021 Inspección video robot para la carrera 11ª Sur No. 20 y 21 Ricaurte para el mes de abril de video robot	No se evidencia esta inspección en el periodo de abril y la vigencia 2021
2164 del 15/02/2021	Contestado mediante oficio 320-334 del 01/03/2021 Inspección video robot para la carrera 8B Bis entre calles 139 y 140 Ovideo para el mes de mayo del video robot	No se evidencia esta inspección en el periodo de mayo y vigencia 2021
2517 del 20/02/2021	Contestado mediante oficio 320-334 del 01/03/2021 Inspección video robot para la carrera 3 sur No. 78-37 ciudad luz para el mes de abril	No se evidencia esta inspección en el periodo de mayo y tampoco para la vigencia 2021
2572, 2657 del 23/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-347 del 04/03/2021 Lavado, limpieza y destaponamiento de sumideros, pasacalles y pozos con equipo vactor al barrio el triunfo para el mes de marzo	No se evidencio actividad de vactor para el periodo y vigencia 2021
2655 del 23/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-348 del 04/03/2021 Lavado, limpieza y destaponamiento de sumideros con equipo vactor en la manzana 18 y 19 parte posterior de la institución educativa FE y Alegría barrio ciudadela simón bolívar para el mes de marzo	No se evidencio actividad de vactor durante la vigencia 2021
2701 y 2702 del 24/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-349 del 04/03/2021 Inspección con equipo video robot de la calle 100ª No. 4B Nuevo armero etapa 1 para el mes de abril	Se evidencia inspección efectuada para el mes de agosto de 2021. Esta se encuentra fuera del periodo informado al usuario.
1740	Se contesta bajo oficio 320-361 del 05/03/02021 Presupuesto de obra de la manzana 10 y 13 del barrio protecho salado – dicha obra se ejecutará de acuerdo a la disponibilidad	Disponibilidad de recursos

	de recursos con los que cuenta la empresa y a su programación existente de intervenciones	
1847 y 2565	Se contesta bajo oficio 320-362 del 05/03/2021 Presupuesto de obra de manzanas del Jordán 6 etapa dicha obra se ejecutará de acuerdo a la disponibilidad de recursos con los que cuenta la empresa y su programación existente de intervenciones	Disponibilidad de recursos
2383 del 18/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-367 del 08/03/2021 Manzana c casa 22 urb el limón – instalación de tapa. Manzana b casa 22 urb el limón – instalación de tapa. Manzana A casa 30 urb el limón – instalación de tapa. Manzana L Casa 13 urb el limón – instalación de tapa Manzana H casa 3 urb el limón – instalación de 2 rejillas Manzana L casa 13 urb el limón – instalación de 2 rejillas Manzana D Casa 30 urb el limón – instalación de 2 rejillas.	No se evidencia la instalación de todo lo requerido por el usuario para la vigencia 2021
2383 del 18/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-368 del 08/03/2021 Inspección del video robot manzana E polideportivo el limón y manzana B de la casa 4 a la 22 del limón	No se evidencio inspección de video robot durante la vigencia 2021
2388 del 18/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-369 del 08/03/2021 Limpieza con el equipo vactor durante para el mes de mayo La urbanización el Limón	No se evidencia inspección con equipo vactor para el periodo de mayo
2529 del 20/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-370 del 08/03/2021 Inspección del video robot de la calle 59 con carrera 1B la floresta	No se evidencia inspección con video robot para la vigencia 2021
3069	Se contesta bajo oficio 320-373 del 08/03/2021 Presupuesto de obra de manzanas 63 y 64 del barrio ciudadela simón bolívar dicha obra se ejecutará de acuerdo a la disponibilidad de recursos con los que cuenta la empresa y su programación existente de intervenciones	Disponibilidad de recursos
2880 y 2888 del 26/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-380 del 09/03/2021 Inspección del video robot carrera 11 No. 5-37 del barrio belén que se realizará en el mes de marzo	No se evidencia esta inspección con video robot para el periodo y vigencia 2021
2976 del 27/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-381 del 09/03/2021 Inspección del video robot carrera 23 sur con calle 21 barrio Miramar que se realizará en el mes de marzo	Se evidencia inspección efectuada para el mes de octubre de 2021. Esta se encuentra fuera del periodo informado al usuario.
2979 del 27/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-382 del 09/03/2021 Inspección de video robot carrera 25 sur urb. Villa bárbara que se realizará en el mes de abril	Esta inspección ya había sido realizada el 15 de marzo de 2021 (se podía allegar copia al usuario en la contestación) se recomienda mejorar los canales de comunicación internos entre los funcionarios (funcionario que programa la actividad Vs funcionario que responde el derecho de petición).
2663 del 23/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-386 del 10/03/2021 Inspección con video robot manzana 3 casa 3 urb. Cantabria para el mes de mayo	Esta inspección no fue realizada durante el mes de mayo y vigencia 2021.

2584 del 22/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-387 del 10/03/2021 Obras de reposición de redes pendientes a ejecutar calle 39e entre carreras 15 y 14b Sorrento para el mes Este tramo será incluido dentro del listado de obras de reprogramación de redes pendientes a ejecutar, esta actividad se llevará a cabo de acuerdo a la programación y recursos con que cuenta la empresa.	Disponibilidad de recursos
2953 del 26/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-390 del 10 de marzo de 2021 Obras de reposición en la calle 19 con carrera 7 o calle 19 No. 7-3 del barrio Interlaken, se realizará presupuesto para determinar la prioridad y ejecución del cambio de la misma la cual serpa según la programación y disponibilidad de recursos de la empresa.	Disponibilidad de recursos
3125 del 01/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-393 del 10/03/2021 Inspección del video robot carrera 8 entre calles 39 y 40 barrio Restrepo, programación de mayo	La inspección fue realizada para el periodo de septiembre. Se incumplió el periodo informado al usuario (mayo)
2347 del 18/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-395 del 10/03/2021 Inspección de video robot para calle 15 entre carreras 11 y 11ª malavar Carrera 11 entre calles 15 y 16	Cumple
2392 del 18/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-0396 del 10/03/2021 Se requiere inspección video robot de la Calle entre carreras 11 y 11ª barrio malabar para el mes de mayo	Cumple
2847 25/02/2021	Se contesta bajo radicado 320-406 del 13/03/2021 Programación y recursos con que cuenta la empresa para la reposición del tramo de la manzana C y F de la urb. Vasconia	Disponibilidad de recursos
2780 del 25/02/2021	Se contesta bajo radicado 320-413 del 13/03/2021 Inspección de video robot manzana 3 y 4 del sector de nueva Colombia y la manzana B entre casa 1 a la 25 del sector bunde 3 etapa para el mes de mayo	Cumple
3030 del 01/03/2021	Se contesta bajo radicado 320-420 del 13/03/2021 Mantenimiento de sumideros y pozos del sector de la calle 28 colindando con la plaza y en especial con el sumidero ubicado frente a la pescaderia PEZ A MAR mes de abril	Cumple
2740 del 24/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-424 del 15/03/2021 Inspección con equipo video robot para la carrera 2 No. 32-36 del barrio departamental se realizará para el mes de abril	Cumple
2981 del 27/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-425 del 15/03/2021 Lavado, limpieza y destaponamiento de sumideros, pasacalles y pozos con el equipo vactor para el mes de marzo de la carrera 23 y 24 del sur del barrio miramar	Cumple
3049 del 01/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-428 del 15/03/2021 Lavado, limpieza y destaponamiento de la red principal con el equipo vactor en la manzana 10 y 9 del barrio topacio que se realizará en el mes de abril	No se evidencia actividad equipo vactor para el periodo de abril y la vigencia 2021

2919 del 26/02/2021	Se contestó bajo oficio 320-429 del 15/03/2021 Lavado, limpieza y destaponamiento de rejillas con equipo vactor en la carrera 13 No. 27ª -15 del barrio la Esperanza que se realizará en el mes de abril	No se evidencia actividad equipo vactor para el periodo de abril y la vigencia 2021
3382 del 08/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-432 del 15/03/2021 Presupuesto para obra calle 33 entre carreras 4B Bis y 4C del barrio la Francia	Disponibilidad de recursos
3294 del 05/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-453 del 19/03/2021 Inspección con equipo video robot de la manzana C Casa 14 del barrio Córdoba que se realizará durante el mes de mayo	Cumple
3332 del 5/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-454 del 19 de marzo de 2021 Inspección con equipo video robot de la carrera 2B con calle 1 callejón del barrio la pola que se realizara para el mes de mayo	Cumple
3179 del 03/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-455 del 19/03/2021 Inspección con equipo video robot en la calle 47 No. 6ª -41 barrio rincón de piedra pintada que se efectuara en mayo	Cumple
3368 del 08/03/2021	Se contestó bajo oficio 320-472 del 23/03/2021 Inspección con equipo video robot para la carrera 7ª entre calle 30 y 31 del barrio Carmenza rocha que se realizará en el mes de mayo	Inspección video robot efectuada en el mes de agosto, se incumple el periodo informado al usuario (mayo).
3269 del 06/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-473 de 23/03/2021 Inspección con equipo video robot para la carrera 3 con calle 11 del barrio santa bárbara que se realizará en el mes de mayo	No se evidencia actividad video robot para el periodo de mayo y la vigencia 2021
3379 del 08/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-474 del 23/03/2021 Reposición de una rejilla frente a la manzana 63 casa 12 barrio Jordán 7 etapa	Cumple
3446 del 09/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-475 del 2/03/2021 Inspección con equipo video robot para la manzana C Casa 14 barrio Córdoba para el mes de mayo	Cumple
3477 del 09/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-476 del 23/03/2021 Inspección con equipo video robot para la manzana c casa 5 barrio galán para el mes de mayo	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de mayo y la vigencia 2021
3538 del 10/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-477 del 23/03/2021 Inspección con equipo video robot para la carrera 6ª No. 50-24 del barrio piedra pintada para el mes de abril	No se evidencia actividad video robot para el periodo de abril y tampoco para la vigencia 2021
3274 del 04/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-479 del 23/03/2021 Mantenimiento de la red de alcantarillado con equipo vactor que se ejecutara en el mes de abril – manzana 54 y 55 del barrio ciudadela simón bolívar 3 etapa	No se evidencia actividad equipo vactor para el periodo de abril y tampoco para la vigencia 2021

3695 del 12/03/2021	Se contesta bajo oficio 320-486 del 24/03/2021 Lavado, limpieza y destaponamiento de un sumidero con equipo vactor en la manzana 7 casa 23 del barrio villa café etapa 3 que se realizara en el mes de abril	No se evidencia actividad equipo vactor para el periodo de abril y la vigencia 2021
2942 del 26/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-488 del 24/03/2021 Presupuesto para obra de la manzana M y L del barrio Tolima grande	Disponibilidad de recursos
2977 del 27/02/2021	Se contesta bajo oficio 320-489 del 24/03/2021 Presupuesto y disponibilidad de recursos para la obra de la manzana B o calle 107 entre carreras 7 y 7ª del barrio San Luisu	Disponibilidad de recursos
2999 del 27/02/2021	Se da contestación bajo oficio 320-491 del 24/03/2021 Reposición de la red según disponibilidad presupuestal de la carrera 44 sur No. 128-240 picaleñita Carrera 44 sur No. 28-224 se realizará video robot para el mes de mayo	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de mayo y la vigencia 2021
5017 del 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-646 del 16/04/2021 Inspección y diagnostico con equipo de video robot para la manzana A Casa 1 barrio San Pablo	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de junio y tampoco para la vigencia 2021
5315 del 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-649 del 16/04/2021 Limpieza con equipo vactor para la ciudadela Comfenalco 4 etapa para el mes de junio	No se evidencia actividad equipo vactor para el periodo de junio y tampoco para la vigencia 2021
4561 del 06/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-661 del 19/04/2021 Inspección con equipo video robo para la carrera 1 entre calles 76 y 76ª del sector Arkaniza I para el mes de junio	Inspección video robot efectuada en el mes de noviembre, se incumple el periodo informado al usuario (junio)
4806 del 07/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-664 del 19/04/2021 Inspección del equipo video robot de la carrera 3ª entre calle 70 y 71 Jordán 2 etapa, manzana 5 desde la casa 13 hasta las 24 Jordán 1 etapa y Calle 72 entre carrera 4 y 3 d/no entre 37 y 38 Jordán 3 etapa, carrera 3 calle 72 ruta el parque bocaneme	Inspección Jordán 1, 2 y 3 etapa cumplió.
4823 del 08/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-665 del 19/04/2021 Inspección del equipo vactor para realizar limpieza en la institución educativa técnica ciudad luz para el mes de mayo	Cumple
5323 del 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-666 del 19/04/2021 Inspección del equipo video robot para la carrera 11 sur entre calles 14, 14ª, 15 y carrera 11ª Sur entre calles 13 y 14 de barrio Venecia para el mes de mayo	Esta inspección ya había sido realizada el 26 de marzo de 2021 (se podía allegar copia al usuario en la contestación) se recomienda mejorar los canales de comunicación internos entre los funcionarios (funcionario que programa la actividad Vs funcionario que responde el derecho de petición)
5293 del 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-667 del 19/04/2021 Presupuesto e inversión calle 4c entre carreras 11ª y 12 del	Disponibilidad de recursos

	barrio san diego	
5375 del 19/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-668 del 19/04/2021 Inspección del equipo video robot para la calle 49 entre carreras 6 y 6 para el mes de junio	Inspección video robot efectuada en el mes de octubre, se incumple lo informado al usuario (periodo junio)
4685	Se da contestación bajo oficio 320-683 del 21/04/2021 Inspección del equipo video robot de la carrera 7 B entre calle 62 y 61 barrio prados del norte para el mes de junio	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de junio y tampoco para la vigencia 2021
4488 del 06/04/2021	Se da contestación bajo oficio 620-685 del 2104/2021 Instalación de rejilla estilo sumidero en la manzana L Casa 7 barrio pacande	No se evidencia la instalación de la rejilla
4532 del 06/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-686 del 21/04/2021 Inspección con equipo video robot para verificar el estado de red principal manzana D, E, F, G y H del barrio Albania sector 1 para el mes de junio	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de junio y tampoco para la vigencia 2021
4583 del 06/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-688 del 21/04/2021 Inspección video robot para la manzana 11, 12 y 13 del barrio protecho topacio para el mes de mayo	Inspección video robot efectuada en el periodo de septiembre, incumplimiento a lo informado al usuario (periodo mayo)
4619 del 06/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-689 del 21/04/2021 Inspección equipo vactor para la carrera 28 carrera 4C plaza de la 28 barrio hipódromo para el mes de junio	No se evidencia inspección equipo vactor para el mes de junio y vigencia 2021.
4727 del 07/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-690 del 21/04/2021 Inspección equipo vactor para la manzana 15 casa16 barrio Cantabria para el mes de junio	No se evidencia actividad de equipo vactor para el periodo de junio y la vigencia 2021
4807 DEL 07/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-693 del 22/04/2021 Inspección equipo video robot para la calle 38 No. 4b- 25 barrio magisterio para el mes de junio	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de junio y tampoco para la vigencia 2021
4732 del 07/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-703 del 23/04/2021 Inspección con equipo video robot para la manzana G Casa 20 urb. Villa Vanessa para el mes de junio	No se evidencia actividad de video robot para el periodo de junio y la vigencia 2021
4937 del 09/04/2021	Se de contestación bajo oficio 320-710 del 26/04/2021 Inspección video robot para la calle 16 No. 6-36/38 barrio interlaken para el mes de junio	Esta inspección ya había sido realizada el 15 de marzo de 2021 (se podía allegar copia al usuario en la contestación) se recomienda mejorar los canales de comunicación internos (funcionario que programa la actividad Vs funcionario que responde el derecho de petición)
320-711 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-711 del 26/04/2021 Inspección video robot para la carrera 2 con calle 34 frente a la nomenclatura antigua calle 32 No. 2-23 del barrio departamental para el mes abril	Esta inspección ya había sido realizada el 23 de marzo de 2021 (se podía allegar copia al usuario en la contestación) se recomienda mejorar los canales de comunicación internos entre los funcionarios (funcionario que programa la actividad Vs funcionario que responde el derecho de petición)
320-712 del	Se da contestación bajo oficio 320-712 del 26/04/2021	No se evidencia actividad para las

26/04/2021	programación de vactor para la carrera 8ª Sur No. 23c-11 del barrio Kennedy, así mismo limpieza de rejilla con equipo vactor para la carrera 8 sur No. 23b murrillo toro para el mes de junio	mencionadas direcciones
5000 del 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-713 del 26/04/2021 Video robot para la calle 16 entre carrera 4 y 5, calle 16ª, calle 19 y 20 entre cra 4 y 5 y la calle 21 carrera 4 y 6 del barrio Yuldaima para el mes de junio	No se evidencia inspección de video robot para esa el periodo y la vigencia 2021
5012 del 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-714 del 26/04/2021 Programación de vactor para la calle 70 No. 1-20 del barrio remansos para el mes de junio	Cumple
5087 del 13/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-715 del 26/04/2021 Inspección con equipo video robot para la calle 105 con transversal 4 sur entre las manzanas C y J del barrio la cima etapa 2 para junio	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de junio, tampoco para la vigencia 2021
5221 del 15/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-716 del 26 de abril de 2021 Reposición de una tapa pozo en la manzana A Casa 4 del barrio Roberto augusto calderón	No se evidencia el cumplimiento a esta actividad
5242 del 15/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-717 de 26/04/2021 Inspección equipo video robot para la carrera 2D entre calle 102 y 103 villa del sol sector II	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
4945 del 09/2021	Se da contestación bajo oficio 320-0729 del 27/04/2021 Inspección con equipo vactor en la manzana 28 casa 24 jardín frente a la plazoleta de la calle 101 con cra 2	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
4982 de 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-730 del 27/04/2021 Inspección equipo video robot para la carrera 8G Calle 155 y 156 Modelia para el mes de julio	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de julio y la vigencia 2021
4991 del 12 de abril de 2021	Se da contestación bajo oficio 320-731 del 27/04/2021 Inspección equipo video robot para la manzana 49 y 50 ciudadela simón bolívar II etapa para el mes de junio	No se evidencia inspección de video robot para el periodo del mes de junio y la vigencia 2021
4996 del 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-732 del 27/04/2021 Inspección equipo video robot para la carrera 2 sur con calle 96ª callejón D.N entre las manzanas 16 y 16D.A. Ciudadela simón bolívar	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
4997 del 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-733 del 12/04/2021 Instalación tapa pozo carrera 14 No. 166-4 más abajo del conjunto anawac saliendo del viviero terracotta	No se evidencia el cumplimiento de esta actividad
5007 del 12/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-734 del 27/04/2021 Inspección equipo video robot para la manzana H Casa 26 Villa Vanessa para el mes de julio	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
5143 del 14/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-740 del 27/04/2021 Inspección equipo de video robot para la manzana c casa 10	No se evidencia inspección video robot para el periodo de julio y vigencia 2021

	Venecia para el mes de julio	
5146 del 14/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-748 del 29/04/2021 Equipo vactor para la manzana 36 Casa 10 protecho topacio para el mes de julio	No se evidencia inspección video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
5285 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-752 del 30/04/2021 Equipo video robot carrera 4ª Sur calle 116 manzana 24 y 27 protecho topacio	No se evidencia inspección video robot para la vigencia 2021
5419	Se da contestación bajo oficio 320-756 del 30/04/2021 Inspección de video robot para la manzana 3 casa 3 – 16 urb. Cantabria	Se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
5283 del 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-758 del 30/04/2021 Inspección de video robot para la Colector colegio Alberto Santofimio Caicedo la Francia	No se evidencia inspección video robot para la vigencia 2021
5002 del 12 de abril de 2021	Se da contestación bajo oficio 320-0760 del 30/04/2021 Inspección Equipo vactor a la calle 138b con carrera7 para el mes de mayo	No se evidencia inspección de equipo vactor para la para el periodo de mayo
4711	Se da contestación bajo oficio 320-765 del 30/04/2021 Inspección video robot para calle 24 entre carreras 1 y 2 san pedro alejandrino y a la carrera 1 sur entre calles 32 y 31 del barrio las brisas	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
4988	Se da contestación bajo oficio 320-767 del 30/04/2021 Inspección video robot para la carrera 22b con calle 56 manzana E, F, J barrio San Antonio	Se evidencia inspección con video robot para el periodo de marzo (se podía allegar copia al usuario en la contestación) se recomienda mejorar los canales de comunicación internos entre los funcionarios (funcionario que programa la actividad Vs funcionario que responde el derecho de petición).
5366 del 19/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-784 del 03/04/2021 Arreglo de tapa pozo en la calle 24 con carrera 1 sur del barrio las ferias	No se evidencia cumplimiento a esta actividad
5026 y 5027	Se da contestación bajo oficio 320-768del 30/05/2021 Obra para la carrera 10ª entre calles 38 y 38 del barrio Gaitán parte alta	Revisar obras
5276 y 5299 del 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-782 del 03/05/2021 Arreglo tapa pozo manzana G casa 53 del barrio rincón del pedregal	No se evidencia cumplimiento a esta actividad
5327 del 16/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-783 del 03/05/2021 Inspección de video robot de la manzana 28 casa 18, 20 y 28 para el barrio jordán etapa 2 para el mes de junio	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de junio y vigencia 2021
5370 del 19/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-785 del 03/05/2021 Inspección video robot para manzana 54 casa 1 hasta la 15 y	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de julio y vigencia 2021

	manzana 53 casa 18 hasta la 32 del barrio topacio para el mes de julio	
5374 del 19/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-786 del 03/05/2021 Inspección video robot para la supermanzana 14 manzana 5 casa 6 barrio nueva castilla para el mes de julio	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
5413 del 19/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-787 del 03/05/2021 Inspección video robot para la carrera 3ª B entre calles 89 y 91, calle 88 entre carreras 3ª A y 4ª y la calle 89 entre carreras 3ª B y 4ª barrio jardín atolsure	Cumple
5587 del 03/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-788 del 03/05/2021 Inspección con equipo video robot para la manzana 11, 12 y 13 barrio protecho topacio para el mes de mayo	Cumple
4542	Se da contestación bajo oficio 320-804 del 06/05/2021 Inspección con equipo video robot para la carrera 3 sur No. 21bis – 36 barrio las vegas y presupuesto para las obras	No se evidencia inspección de equipo video robot vigencia 2021
5688 del 04/26/2021	Se da contesta bajo oficio 320-805 del 05/05/2021 Inspección video robot para la manzana 43 y 39 para barrio santa barba para el mes de junio	No se evidencia inspección de equipo video robot para el periodo de junio y vigencia 2021
5650 del 23/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-810 del 06/05/2021 Inspección video robot para la carrera 6 entre calle 9 y 10 sector parque centenario para el mes de agosto	Cumple
5932 del 28/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-813 del 06/05/2021 Inspección video robot para la calle 29 a la 31 entre carreras 1, 1ª y 1 sur Américas sector caseta comunal	No se evidencia inspección de equipo video robot para la vigencia 2021
6036 y 6037 del 29/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-814 del 06/05/2021 Reposición de aro tapa para la carrera 13ª a frente al No. 39c-03 el triunfo	Cumple
5731 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-826 del 07/05/2021 equipo vactor limpieza de sumidero y pozos en el barrio versalles que se realizará para la tercera semana de mayo	Cumple
5734 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-827 del 07/05/2021 Equipo vactor para la nueva sede del colegio Celmira huertas del barrio jordán 7 etapa para el mes de mayo	Cumple
5853 del 27/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-828 del 07/05/2021 Equipo vactor para la calle 60 entre carreras 7 y 8 frente edificio distrito sesenta para el mes de junio	No se evidencia inspección con equipo vactor para el periodo de junio y vigencia 2021
5841 del 27/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-829 del 07/05/2021 Equipo video robot para el tramo comprendido en la calle 50 entre carreras 6 y 6ª del barrio rincón piedra pintada que se realizará el 26 de mayo	Cumple
5930 del 28/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-830 del 07/05/2021 Equipo video robot en la calle 94 No. 4-52/4-30 que se realizará	No se evidencia inspección con equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021

	en el mes de julio	
5667 del 10/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-833 del 10/05/2021 Equipo video robot en la carrera 3 bis sur con calle 20 del barrio arado parte alta para el mes de julio	No se evidencia inspección con equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
5740 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-834 del 10/05/2021 Reposición de una rejilla frente a la manzana 63 casa 12 del barrio jordán etapa 7	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
5779 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-835 del 10/05/2021 Reposición de una tapa pozo en la calle 63 con avenida Ambala diagonal al consultorio medico	Cumple
5783 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-836 del 10/05/2021 Inspección equipo video robot para la manzana G casa 20 de la urbanización Villa Vanessa para el mes de junio	No se evidencia inspección con equipo video robot para el periodo de junio y vigencia 2021
6134 del 03/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-841 del 10/05/2021 Inspección equipo video robot para la manzana E Casa 40 barrio garzón para el mes de julio	No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
6317 del 05/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-842 del 10/05/2021 Inspección equipo video robot para la calle 8 parque centenario No. 6-19 para el mes de julio	No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
6330 del 05/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-843 del 10/05/2021 Equipo video robot para la manzana 4 casa 2 del barrio simón bolívar 2 etapa para el mes de julio	No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
6501 del 10/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-844 del 10/05/2021 Equipo video robot para la carrera 1 entre calles 76 y 76 a del barrio arkaniza 1 para el mes de junio	La inspección fue realizada en el periodo de noviembre 2021, se incumple lo informado al usuario (junio)
5765 del 26/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-847 del 10/05/2021 Equipo video robot para la carrera 4B No. 28-10 del barrio Hipódromo	No se evidencia inspección equipo video robot para la vigencia 2021
5931 del 28/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-848 del 11/05/2021 Equipo video robot para la calle 38ª con carrera 4G hasta la calle 38ª con carrera 4H barrio Montealegre para el mes de julio	La inspección fue realizada en el periodo de septiembre 2021, se incumple lo informado al usuario (julio)
5984 del 29/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-849 del 11/05/2021 Equipo video robot para la carrera 23 sur No. 20-38 del barrio Miramar para el mes de julio	No se evidencia inspección equipo video robot para la vigencia 2021
6013 de 29/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-850 del 11/05/2021 Reposición de una tapa pozo en la carrera 1 sur No 12-18 barrio combeima	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
6032 y 6596 del 11/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-851 del 1105/2021 Equipo vactor para la manzana 93 casa 10 del barrio Jordán etapa 7 para el mes de junio. Equipo video robot para la manzana 93 casa 8 hasta la 16 del	No se evidencia inspección equipo vactor para el mes de junio y vigencia 2021 Inspección realizada en el periodo de noviembre, se incumple lo informado al

	barrio jordán etapa 7 para el mes de junio	usuario (junio)
6163 del 03/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-852 del 11/05/2021 Equipo video robot para la carrera 14 con calle 12 del barrio 7 de agosto para el mes de julio	Inspección realizada en el periodo de noviembre, se incumple lo informado al usuario (julio)
6164 del 03/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-853 del 11/05/2021 Reposición de una rejilla de la manzana B Casa 36 – carrera 4 No. 70-04 Valparaíso	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
6184 del 03/05/2021	Se da contesta bajo oficio 320-854 del 11/05/2021 Equipo video robot manzana A y F barrio Villa zulay	Cumple
6201 y 6211 del 03/05/2021	Se da contesta bajo oficio 320-855 del 11/05/2021 Equipo video robot calle 38 No. 3B-40 hasta la 3ª -28 del barrio mártires para el mes de julio	No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
6344 del 11/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-856 del 11/05/2021 Equipo video robot Manzana 10 y 9 barrio topacio para el mes de mayo	No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de mayo y vigencia 2021
6381 del 06/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-857 del 11/05/2021 Reposición de una rejilla para carrera 14 frente al conjunto Salento frente a consultorios médicos de la clina medicadiz	No se evidencia el cumplimiento de esta actividad
6251 del 04/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-859 del 11/05/2021 Equipo vactor para la calle 27 con 1ª sur manzana E Casa 10 Independiente para el mes de julio	No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
6405 del 06/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-878 del 13/05/2021 Reposición de rejilla – instalación 1 pasacalle para la carrera 1 No. 70-04 el tunal	Cumple
5893 del 27/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-889 del 14/05/2021 Reposición y presupuesto de la carrera 2 C entre calles 103 y 104 DN o entre manzanas M y L del barrio Tolima Grande	Disponibilidad de recursos
6017 del 29/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-0894 del 18/05/2021 Reposición de la carrera 12 entre calles 94D y 95 b de los barrios Arkambuco y Antares II	Disponibilidad de recursos
6654 del 12/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-902 del 18/05/2021 Inspección video robot para la carrera 2 C entre calles 106 y 108 topacio para el mes de agosto	No se evidencio inspección video robot para el periodo de agosto y vigencia 2021
6676, 6678 y 6679 del 12/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-903 del 18/05/2021 Instalación de rejillas para la manzana D Casa 96 primera etapa de la urb. Valparaiso, calle 78 con carrera 4B Valparaiso 1 etapa y carrera 2 sur manzana B Casa 1 Villa Yuly	No se evidencia el cumplimiento de esta actividad
6680 del 12/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-904 del 18/05/2021 Reposición de la carrera 44 sur No. 128 – 240 D.A. Picaleña parte alta	Disponibilidad de recursos
6052 del 2/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320-908 del 18/05/2021	Cumple

	Presupuesto de obra para la carrera 3B entre calle 101 y diagonal 102 o entre manzanas 20 y 24 del barrio villa del sol y la carrera 3B entre calles 100 y 101 del barrio villa del sol Video robot para la carrera 3B entre calles 102 y 103 del barrio villa del sol para el mes de julio	
6095 del 30/04/2021	Se da contestación bajo oficio 320- 0910 del 19/05/2021 Reposición de alcantarilla para la carrera 21ª con calle 66 del barrio Ambala	Disponibilidad de recursos En los derechos de petición se deben de contestar todas las pretensiones del usuario, enunciando uno por uno.
6990 del 19/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-0915 del 20/05/2021 Inspección de video robot para la carrera 1 y calle 5 y 6 barrio libertador para el mes de agosto	No se evidencia inspección de video robot para el periodo y vigencia 2021
7017 y 7021 del 19/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-917 del 20/05/2021 Inspección de video robot para la calle 83 No. 6ª- 60 para el mes de agosto	No se evidencia inspección de video robot para el periodo y vigencia 2021
7036 del 19/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-918 del 20/05/2021 Instalación de aro tapa para carrera 18 No. 72-44 entrada del conjunto los balsos del vergel	Cumple
6418 del 06/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-930 del 21/05/2021 Reposición de la carrera 10 entre calles 98 y 99, carrera 10 entre calles 99 y 99ª, carrera 10 entre carrera 9 y 10	Disponibilidad de recursos
6667 del 12/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-935 del 21/05/2021 Inspección con video robot para la manzana 49 y 50 de la ciudadela simón bolívar etapa 2	No se evidencia inspección equipo video robot para la vigencia 2021
6689 del 12/05/2021 y 6917 18/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-936 del 21/05/2021 Reposición red alcantarillado calle 49 entre carreras 6ª, 6b y 7 a la espera de recursos Inspección con video robot para la calle 49 entre carreras 6 y 6 que se realizará el mes de junio	Cumple inspección video robot
6830 del 14/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-938 del 21/05/2021 Instalación de una aero tapa para la manzana b casa 11 villa del norte Instalación de una rejilla manzana b casa 20 villa del norte que se realizará en el mes de julio	No se evidencia cumplimiento de la actividad
7320 del 24/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-958 del 26/05/2021 Inspección video robot para la manzana 9, 10, 11, 12 y 13 jordán etapa 6, manzana 11 casa 28 del jordán para el mes de julio	Cumple
7051 del 19/05/2021 7105 20/05/2021 y 7829 del	Se da contestación bajo oficio 320-959 del 26/05/2021 Inspección video robot para la carrera 45 sur con 135 casas 2 y 3 picaleña para agosto	No se evidencia las inspecciones con video robot para el periodo agosto y septiembre y vigencia 2021

31/05/2021	Inspección video robot para carrera 45 sur con 135 casas 2 y 3 picaleñita para septiembre	
7194 del 20/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-962 del 26/05/2021 Inspección de video robot para la calle 21 entre carrera 4SUR y 5 la coba para el mes de agosto	No se evidencia Inspección video robot para el periodo agosto y vigencia 2021
7425 del 24/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-964 del 26/05/2021 Inspección con video robot en la calle 27 No. 4ª- 90 hipodromo para el mes de julio	No se evidencia Inspección video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
6581 del 11/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-967 del 28/05/2021 Presupuesto de obra para la manzana H y F del barrio Villa Vanesa	Disponibilidad de recursos
7292 del 21/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-0969 del 28/05/2021 Presupuesto de obra carrera 11 entre calles 2 y 4 del barrio santa bárbara	Disponibilidad de recursos
7255 del 21/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-975 del 01/07/2021 Inspección video robot Calle 21 entre carrera 4 Sur y 5 sur barrio comuna de los coba	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
7489 del 25/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-977 del 01/06/2021 Inspección video robot manzana b casa 9 el bunde II para el mes de julio	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de julio y vigencia 2021
7515 del 25/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-987 de 02/06/2021 Inspección vactor para la manzana 22 casa 33 del 20 de julio para el mes de agosto	No se evidencia inspección de vactor para el periodo de agosto y vigencia 2021
7754 del 28/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-991 del 03/06/2021 Inspección vactor para la carrera 13 con calle 146 el salado para el mes de agosto	No se evidencia inspección con equipo vactor para el periodo de agosto y vigencia 2021
7758 del 27/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-996 del 03/06/2021 Inspección video robot calle 77 No. 20-161 del conjunto residencial la balsa el vergel para el mes de septiembre	No se evidencia Inspección video robot para el periodo de septiembre y vigencia 2021
7152 del 20/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1011 del 09/06/2021 Obra para la manzana 10 y 13 del barrio protecho topacio	Disponibilidad de recursos
6957 del 18/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1013 del 09/06/2021 Instalación de aro tapa para la manzana 10 y 11 del barrio ciudadela Comfenalco etapa 3	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
6988 del 19/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1014 del 09/06/2021 Solicitud de vactor para la carrera 12 No. 143-20 del barrio sallado para el mes de julio	Cumple
8351 del 09/06/2021	Se da contesta bajo oficio 320-1026 del 11/06/2021 Solicitud de video robot para la carrera 2 con calle 34 frente a la calle 32 No. 2-23 del barrio departamental	Cumple
8354 del 09/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1027 del 11 de junio del 2021	No se evidencia Inspección video robot para el periodo de vigencia 2021

	Solicitud de video robot para manzana A Casa 11 urb. 5 avenida frente a la plaza del jardín	
8366 del 09/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1028 del 11/06/2021 Solicitud de video robot transversal 11 sur No. 16-17 barrio Ricaurte parte alta para mes de agosto	No se evidencia Inspección video robot para el periodo de vigencia 2021
8379 del 09/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1029 del 11/06/2021 Equipo vactor para el barrio belén para el julio	Cumple
7819 y 7843 del 31/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1035 del 11/06/2021 Inspección video robot para la carrera 13ª Calle 113 a y 114 diana milaydi para septiembre	No se evidencia Inspección video robot para el periodo de septiembre y vigencia 2021
7829 del 31/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1036 del 11/06/2021 Inspección video robot y vactor carrera 45 sur con 135 casa 2 y 3 picaleña	Cumple
7065 del 19/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1038 del 11/06/2021 Video robot carrera 50 b No. 143-04 barrio portal de los tunjos	No se evidencia inspección video robot para la vigencia 2021
6953 18/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1039 del 11/06/2021 pasacalle sobre la 30	Cumple
7111 del 20/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1041 del 11/06/2021 Instalación tapa pozo entrada principal hospital federico lleras acosta calle 35 del mes de agosto	No se evidencia el cumplimiento de esta actividad
7118 del 20/05/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1042 del 11/06/2021 Limpieza con vactor para la manzana 7 casa 4 barrio jordán 8 etapa para junio	No se evidencia inspección con vactor para la vigencia 2021
7213 del /11/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1044 del 11/06/2021 Inspección equipo video robot para la calle 37 A entre carreras 6 y 7 barrio Villa Teresa	Cumple
8058 del 2/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1045 del 15/06/2021 Inspección equipo video robot manzana j casa 10, 11, 12 y 13 nuevo combeima para el mes de julio	No se evidencia inspección con video robot vigencia 2021
7910 del 01/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1046 del 15/06/2021 Inspección equipo video robot para la carrera 5 No. 103-21 conjunto residencial cerrado caminos del bosque	No se evidencia inspección con video robot para la vigencia 2021
7834 del 31/05/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1048 del 15/06/2021 Inspección video robot para la manzana 31 casa 2 etapa 5 del barrio cañaveral para el mes de agosto	Se evidencia inspección de video robot para el periodo de diciembre de 2021
7308 del 21/05/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1060 del 15/06/2021 Inspección video robot para la carrera 50 B No. 143-04 del portal de los tunos para el mes de agosto	No se evidencia inspección con video robot para el periodo de agosto y vigencia 2021
7661 del 27/05/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1064 del 15/06/2021 Inspección video robot para la manzana 1 casa 11 del barrio	No se evidencia inspección con video robot para la vigencia 2021

	Jordán 6 etapa para el mes de agosto	
8386 del 09/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1084 del 16/06/2021 Inspección vactor para la calle 88 (antes calle 77 entre carrera 3b y carrera 3ª) del barrio jardín etapa 1 para el mes de julio	No se evidencia inspección con equipo vactor para la vigencia 2021
8393 del 09/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1085 del 16/06/2021 Inspección video robot para la calle 157, 157ª y 158 urb. Timaka del barrio salado para el mes de agosto	Se evidencia inspección con equipo video robot para el periodo de septiembre
8396 y 8485 del 11/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1086 del 16/06/2021 Inspección vactor en la manzana A y frente a la manzana A Casa 15 del barrio Cantabria para el mes de julio	Cumple
8398 del 09/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1087 del 16/06/2021 Inspección con equipo video robot para la calle 33 No. 6-107 del barrio san simón parte alta para el mes de agosto	Se evidencia inspección con equipo video robot en el periodo de diciembre 2021
8315 del 08/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1088 del 16/06/2021 Programación vactor para la manzana B casa 22 Urb. Vasconia para el mes de julio	Se evidencia inspección con equipo vactor en el periodo de julio de 2021
8464 del 10/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1089 del 16/06/2021 Programación vactor para la manzana A y B y calle 96 entre manzana 2 y 3 del barrio el bunde etapa 2 y 3 que se realizara para el mes de julio	Se evidencia inspección con equipo vactor en el periodo de julio de 2021
7861 del 31/05/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1094 del 18/06/2021 Programación vactor para la calle 24 No. 4-62 el Carmen para el mes de agosto	Se evidencia inspección con equipo vactor en el periodo de julio de 2021
7900 del 01/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1096 del 18/06/2021 Programación vactor para la manzana N Casa Q del barrio la cima 2 del mes de agosto Programación video robot para la manzana Q del barrio la cima 2 para el mes de septiembre	Cumple inspección equipo Vactor No se evidencia inspección equipo video robot para el periodo de septiembre
7975 del 02/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1097 del 18/06/2021 Equipo vactor para el barrio Arkala II para el mes de septiembre	No se evidencia inspección equipo vacor
8169 del 03/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-01102 del 18/06/2021 Programación de video robot para: Calle 32 entre Av. Guadaleja y el estadio, carrera 4E entre calles 33 y 34, carrera 4B Bis entre calles 32 y 33 del barrio la Francia. Calle 39 entre carrera 4 estadio y 2, carrera 2 entre calles 39ª y calle 40 frente al parque del barrio castellana Calle 29 con carrera 3 y calle 26 con carrera 3 del barrio Claret Carrera 30 calle 1 del barrio América Carrera 4h entre calles 28 y 37 y calle 32 entre 4H y 5 del barrio	Se evidenciaron inspecciones con equipo de Video robot para las direcciones enunciadas en el derecho de petición

	Cádiz Calle 39 entre manzana G y Manzana J del barrio las palmas. Calle 28 entre carrera 4c y 5, calle 28ª con 4C, carrera 4h con calle 28ª del barrio hipódromo Calle 34B entre carreras 1 y 1b del barrio 1 de mayo, calle 39 con carrera 4 estadio del barrio Boyacá y carrera 34 entre av. Ferrocarril y 4D del barrio federico lleras para el mes de septiembre	
8180 del 04/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1107 del 18/06/2021 Inspección con video robot para la carrera 2C u calle 103 – 104 frente A las Manzanas L Casa 1 y Manzana M Casa 34 tolima grande para el mes de septiembre	No se evidencia inspección con equipo video robot
7973 del 02/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1120 del 22/06/2021 Presupuesto de obra para la manzana K y L del barrio villa Cindy	Disponibilidad de recursos
8279 del 08/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1123 del 23/06/2021 Vactor para la Manzana D Casa 15 Urb. Pacandé	Cumple
8308 del 08/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1124 del 23/06/2021 Equipo vactor para la manzana D Urb Villa Camila Salado para el mes de agosto Equipo video robot para la Manza D Urb. Villa Camila salado para el mes de septiembre	Cumple
8344 del 09/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1125 del 23/06/2021 Equipo video robot para la calle 145 No. 20-55 sur entrada y salida vehicular para el mes de septiembre	Cumple
8409 del 10/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1126 del 23/06/2021 Equipo vactor para la carrera 8 con calle 62 equina del conjunto, o, urbanización prados del norte para el mes de septiembre	No se evidencia inspección con equipo de vactor para la vigencia 2021
8189 del 04/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1130 del 24/06/2021 Presupuesto y obra para la manzana 1 y 2 barrio nuevo armero	Disponibilidad de recursos
8491 del 11/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1143 del 25/06/2021 Equipo video robot para la manzana 11, 12 y 13 del barrio protecho topacio para el mes de agosto	Cumple
8720 del 16/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1144 de 25/06/2021 Equipo vactor para la manzana A Casa 19 y 20 urb. la victoria del barrio salado para el mes de agosto	Cumple
8766 del 17/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1145 del 25/06/2021 Reposición de la red de alcantarillado de la carrera 8 B sur No. 13-39 callejón del barrio cerro gordo	Disponibilidad de recursos

8783 del 17/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1146 del 25/06/2021 Equipo vactor para para el sector bellavista para la Reforma para el mes de agosto	Cumple
8935 del 22/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1147 del 25/06/2021 Equipo vactor para el supermanzana 8 manzana 1 casa 25 del barrio villas de gualara para el mes de agosto	Cumple
9161 del 24/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1154 del 25/06/2021 Inspección video robot para la manzana L entre las casas 17 y 30 del barrio Galán	No se evidencia inspección con equipo video robot
8589 del 15/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1158 del 28/06/2021 Equipo video robot para cra 12 entre calles 3 y 4 de santa bárbara para el mes de septiembre	Cumple
8348 del 09/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1162 del 29/06/2021 Obras de carrera 19ª sur entre calles 122-123 y 124 barrio bello horizonte Video robot para la carrera 19 sur entre calle 125 y 129 del barrio bello horizonte para octubre	Cumple
8423 del 10/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1163 del 29/06/2021 Obras para la carrera 15 entre calles 121 y 122 del barrio praderas del norte	Obras para la red de alcantarillado
9426 del 30/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1176 del 30/06/2021 Equipo de video robot para universidad de Ibagué del barrio Ambala por el mes de agosto	Cumple
8647 del 15/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1186 del 02/07/2021 Reposición de redes de alcantarillado carrera 12 entre calles 94D y 95b de los barrios arkambuco y Antares II	Disponibilidad de recursos
8490 del 16/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1188 del 02/7/2021 Video robot para manzana A y B del barrio el Bunde para el mes julio	Esta inspección ya había sido realizada en el periodo de marzo.
8572 del 15/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-1191 del 02/07/2021 Reposición de redes de alcantarillado calle 19 entre carreras 9 sur y 8ª Sur o entre manzana G y I del barrio Galán	Disponibilidad de recursos
8835 del 18/06/2021	Se da contestación mediante oficio 320-1194 del 02/07/2021 Reposición de redes de alcantarillado de la carrera 12 entre calles 94D y 95B de los barrios arkambuco y Antares II	Disponibilidad de recursos
8980 del 22/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2000 del 02/07/2021 Equipo vactor en la calle 28ª Sur – 33 manzana C Casa 29 equina del barrio las ferias para el mes de agosto	Cumple
9017 del 22/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2001 del 02/07/2021 Equipo video robot para la calle 89 No. 3-86 sur conjunto florida 4 y colegio adventista para el mes septiembre	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de septiembre y vigencia 2021

9028 del 22/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2002 del 02/07/2021 Equipo video robot en la calle 43 No. 5-64 para barrio restrepo para el mes de septiembre	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de septiembre y vigencia 2021
9068 del 23/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2003 del 02/07/2021 Equipo video robot en la calle 57 desde la 6 y 6B, calle 58 desde la 5, 6 y 6b, calle 59 con carrera 6 bis, 6b hasta la séptima, cra 6 bis desde la calle 58 hasta la 60 y cra 6b calle 56, 57, 58 y 59 barrio limonar para el mes de septiembre	Equipo video robot para el mes de septiembre
9207 del 25/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2004 del 02/07/2021 Equipo vactor en la carrera 6ª calle 39 esquina institución santa teresa de Jesús del barrio restrepo para el mes de julio	Cumple
9288 y 9290 del 28/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2007 del 06/07/2021 Equipo video robot para la carrera 13ª entre calles 113ª diana milaydi para el mes de septiembre	No se evidencia inspección de video robot para el periodo de septiembre
8789 del 17/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2020 del 09/07/2021 Equipo video robot para la calle 75B entre carreras 2 y 3 del barrio jardín tercer sector para el mes de septiembre	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
9056 del 23/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2053 del 14/06/2021 Equipo video robot para el tramo en la calle 110 a la 113 entre las carreras 9 y 14 del barrio Pacandé para el mes de octubre	Cumple
9571 del 02/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2057 del 14/07/2021 Equipo vactor en la calle 83 No. 3B-21 entrada al edificio multifamiliares villas del palmar II para el mes de agosto	Cumple
9686 del 06/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2058 del 14/07/2021 Equipo vactor quebrada aguas claras con el conjunto residencial la florida II para el mes de agosto	Cumple
9911 del 12/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2060 del 14/07/2021 Equipo vactor en el sector de timaka entre las calles 157, 157ª y 158 para el mes de agosto	No se evidencia inspección de Equipo vactor para el mes de agosto
10055 del 14/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2062 del 14/07/2021 Equipo vactor para edificio san martin en la carrera 4 No. 13-13 para el mes de agosto	Cumple
10086 del 14/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2067 del 15/07/2021 Equipo video robot para la carrera 5 entre calle 59 y 60 barrio limonar	Cumple
10224 del 16/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2068 del 19/07/2021 Equipo video robot para la manzana 3 Casa 14,15 y 16 y frente a la manzana 5 casa 1 a la 7 urb. Cantabria	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
9831 del 09/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2077 del 19/07/2021 Equipo video robot carrera 7 bis con calle 44 y 46 i carrera 9 No. 42-78 del barrio villa marlen II	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
9910 del	Se da contestación bajo oficio 320-2078 del 19/07/2021	No se evidencia inspección de video

12/07/2021	Equipo video robot para la carrera 12ª entre calles 3 y 4 barrio santa bárbara	robot para la vigencia 2021
10018 del 13/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2084 del 21/07/2021 Equipo video robot para la calle 43 con octava del barrio restrepo para el mes de septiembre	Cumple
10151 del 15/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2085 del 21/07/2021 Equipo video robot para la manzana 9 casa 29 del barrio jardín Santander	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
9369 del 29/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2087 del 21/07/2021 Equipo video robot para calle 20 sur No. 23-115, calle 20 sur No. 23-159, calle 20 sur No. 27-70 y calle 21 frente al batallón barrio Miramar para el mes de octubre	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
9377 del 29/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2088 del 21/07/2021 Equipo video robot para la carrera 22 b con calle 56, Manzana E, F, J san Antonio para el mes de octubre	Cumple
9464 del 30/06/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2094 del 22/07/2021 Equipo video robot para la manzana H de la urbanización villa Vanessa par el mes de octubre	Cumple
9502 del 01/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2098 del 23/07/2021 Obras para la calle 75B entre la transversal 11 D y carrera 13ª del barrio Entre ríos	Obras
10401 del 22/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2105 del 23/07/2021 Video robot para la carrera 18 No. 13-39 del barrio cerro gordo parte alta callejón para el mes de octubre	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
10143 del 15/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2123 del 30/07/2021 Video robot en la calle 12ª entre calles 3 y 4 barrio santa bárbara para el mes de septiembre	Cumple
10337 del 21/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2151 del 04/09/2021 Video robot en la manzana B Casa 11 hasta la casa 12, carrera 4B No. 93-52 del barrio jardín parte alta se realizará en el mes septiembre	No se evidencia inspección de video robot para la vigencia 2021
10384 del 21/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2152 del 04/08/2021 Vactor para la diagonal 2ª No. 35-42 del barrio los mártires aran el mes de septiembre	No se evidencia inspección con equipo vactor para el periodo de septiembre.
10517 del 23/07/2021	Se da contestación bajo oficio 320-2160 del 05/08/2021 Equipo video robot para la carrera 6 entre calles 74 y 76 y la calle 76 entre carrera 5 y 6 del barrio urbanización las margaritas para el mes de septiembre	Cumple

De acuerdo a lo anteriormente observado, la oficina de Control Interno de Gestión se permite emitir las siguientes observaciones y recomendaciones dado los presuntos incumplimientos en los plazos y

actividades establecidas por el proceso en las respuestas otorgadas a los derechos de petición requeridos a través de ventanilla única del IBAL.

1. Mejorar los canales de comunicación interna entre el personal que efectúa la planeación, cronograma de actividades y evidencia de los mismos y el personal que proyecta y/o elabora la respuesta a los diferentes PQR´s interpuestos por los usuarios, esto para evitar doble actividad y tramite al usuario.

2. Se recomienda que todos los oficios contengan toda la información del peticionario como el **número y fecha de radicado de ventanilla única** y se de contestación a todas las pretensiones de los usuarios numeral por numeral.

OBSERVACIÓN RELAVANTE

3. Se recomienda enfáticamente realizar una planeación efectiva y prioritaria en relación a las actividades que tienen que ver con el cumplimiento de los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa bien sea ventanilla única, call center, correo institucional y demás, incluyendo igualmente un cronograma flexible y alcanzable dentro del proceso. Es importante resaltar que si bien para las inspecciones con equipo vactor se cuenta con una programación y relación de las actividades para cada periodo, se presenta ausencia en la planeación, programación y reprogramación de las inspecciones con equipo video robot, dado que el funcionario no reporto e informó que no se tenía una programación para la vigencia 2021, por tanto, el proceso debe incluir un cronograma planificado, organizado y efectivo para la ejecución de las mismas, adicionalmente se recomienda incluir en la mencionada programación el número de reporte call center y/o número de radicado de ventanilla única (canal de comunicación por donde se efectuó la petición), número de oficio de contestación, periodo a efectuar la actividad, dirección puntual, tipo de actividad, reprogramación si así lo requiriere, evidencia de la realización de la mencionada y demás información relevante. Es importante resaltar que la ausencia de planeación y priorización de las actividades (inspecciones equipo vactor y video robot, visitas técnicas y demás) en relación a las solicitudes emitidas por los usuarios se tiende a incumplir con los tiempos informados llegándose a configurar un posible silencio administrativo para la empresa.

5. VENTA POR CONCEPTO DE SERVICIO PARA VEHÍCULOS TIPO VACTOR A PARTICULARES

Se efectuó seguimiento y análisis de la actividad del servicio para vehículos tipo vactor a particulares, en donde se realizó verificación de los soportes documentales y legalización del servicio, allí se contempló la revisión de los oficios remisorios por parte del proceso de gestión alcantarillado, comprobante de pago (desprendible de pago y factura electrónica), legalización del servicio internamente (información entre procesos involucrados Alcantarillado, Comercial y Tesorería General), programación, desarrollo y evidencias de la actividad. A continuación, se lista los reportes que fueron

objeto de auditoria interna y las anomalías evidenciadas.

FECHA SOLICITUD	DIRECCION	HORAS	VALOR	SOPORTES DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
5/03/2021	Transversal 1 Sur Zona Industrial el papayo	1	$ 658.089	Se evidencia oficio del 05/03/2021 remisorio al usuario por pago 1 hora de servicio. Factura electrónica FE1679 del 03/09/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210140
5/03/2021	Urb buenos aires antigua planta de cemento	2	$1.316.178	Se evidencia oficio del 05/03/2021 remisorio al usuario por pago 2 horas de servicio Factura electrónica FE1681 del 09/03/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210142
24/02/2021	Conjunto la florida condominio campestre	1	$ 658.089	Se evidencia oficio del 10/03/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1683 del 10/03/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 202110144
30/04/2021	Calle 121 No. 8-43 el salado surtiplaza	1	$ 658.089	Se evidencia oficio del 30/04/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Facturación electrónica FE1807 del 03/05/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210287
26/04/2021	Calle 77 No. 20-161 vergel	1	$658.089	Se evidencia oficio del 26/04/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1823 del 10/05/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210302
12/05/2021	KM 5 vía picaleña camarón killero	2	$1.316.178	Se evidencia oficio del 12/05/2021 remisorio al usuario por pago de 2 horas factura electrónica FE1825 DEL 13/05/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 2020304
28/04/2021	Carrera 6 sur No. 72-80 conjunto bosque	1	$658.089	Se evidencia oficio del 28/05/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1844 del 31/05/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210322
6/06/2021	carrera 5 A NO. 60-123	1	$658.089	Se evidencio oficio del 03/06/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1864 del 04/06/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210344

29/06/2021	Calle 17 No. 73-25/65 altos del vergel	1	$658.089	Se evidencio oficio del 29/06/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1898 del 09/07/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210378
29/07/2021	Empresarial escobar y arias el poblado	3	$1.974.267	Se evidencia factura electrónica FE1943 del 29/07/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación No. NFE 78
21/07/2021	carrera 11 No. 5-30 piso 1 belén	1	$658.089	Se evidencio oficio del 21/07/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1912 del 22/07/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210392
28/07/2021	carrera 48 sur No. 106-44 picaleña	3	$1.974.267	Se evidencio oficio del 28/07/2021 remisorio al usuario por pago de 3 hora Factura electrónica FE1945 del 29/07/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210427
4/08/2021	Barrio la estación antigua del tren gualanday	3	1.974.267	Se evidencio oficio del 04/08/2021 remisorio al usuario por pago de 3 de hora Factura electrónica FE 1962 del 09/08/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210445
18/01/2021	Calle 121 No. 8-43 El salado Suritipalza	3	1.974.267	Se evidencio oficio del 18/01/2021 remisorio al usuario por pago de 3 horas Factura electrónica FE1971 del 12/08/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210471
9/08/2021	Cra 5 No. 41-20 edificio f25	5	$ 5.264.712	Se evidencio oficio del 09/08/2021 remisorio al usuario por pago de 5 horas Factura electrónica FE1972 del 13/08/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210472
24/08/2021	Pasando el peaje de gualanday 500 metros	3	$1.974.267	Se evidencio oficio del 24/08/2021 remisorio al usuario por pago de 3 horas Factura electrónica FE12011 del 31/08/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210502
30/08/2021	Cra 5 No. 22-09 Vegas	1	$658.089	Se evidencio oficio del 30/08/2021 remisorio al usuario por pago de 1 horas Factura electrónica FE2012 del 31/08/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210503

26/08/2021	cra 8 No. 131-254	2	$1.316.178	Se evidencio oficio del 26/08/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2061 del 15/09/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210576
29/09/2021	Km 5 Vía Picaleña Camarón Killero campestre	1	$658.089	Se evidencio oficio del 29/09/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2089 del 06/10/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210606
1/09/2021	Calle 121 No. 8-43 El salado Suritipalza	2	$1.316.178	Se evidencio oficio del 01/09/2021 remisorio al usuario por pago de 2 hora Factura electrónica FE2096 del 08/10/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210613
13/10/2021	Sector puente banco buenos aires	2	$1.316.178	Se evidencio oficio del 13/10/2021 remisorio al usuario por pago de 2 hora Factura electrónica FE2111 del 21/10/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210634
17/11/2021	Calle 19 No. 13A - 140 Conjunto Montecarlo	1	$658.089	Se evidencio oficio del 17/11/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2158 del 18/11/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210682
23/11/2021	Calle 62 No. 6-71	2	$1.316.178	No se evidencio oficio remisorio. Factura electrónica FE2180 del 23/11/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210703
24/11/2021	Carrera 12 Sur No. 93-54 Km 2	3	$1.974.267	No se evidencio oficio remisorio Factura electrónica FE2182 24/11/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación NFE95
29/09/20211	Carrera 12 Sur No. 93-54 Km 2	3	$1.974.267	Factura electrónica FE2183 24/11/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210705
25/11/2021	calle 19 No. 13a- 140 conjunto monteclaro	1	$658.089	Se evidencio oficio del 25/11/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2184 del 25/11/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210709

20/11/20211	calle 100 No. 15-80 hacienda el bosque	2	$1.316.178	Se evidencio oficio del 20/11/2021 remisorio al usuario al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2185 del 25/11/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210710
22/12/2021	Carrera 4I No. 41-64 los olivos macarena	1	$658.089	Se evidencio oficio del 22/12/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónico FE2277 del 28/12/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20211767
22/12/2021	K2 vial nuevo totumo	1	$658.089	Se evidencio oficio del 22/12/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2276 del 27/12/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210766
17/11/2021	Carrera 1 No. 7-97 Oficina 202	2	$1.316.178	Se evidencio oficio del 17/11/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2244 del 09/12/2021	Se evidencia en el área de Tesorería General la legalización del pago a través de Nota crédito consignación 20210736
2/12/2021	**Calle 19 No. 13A-140 Conjunto Monteclaro**	**4**	**$2.632.356**	**No se evidencio en tesorería pago y factura electrónica**	**Este pago no se encuentra relacionado en el área de Comercial – Facturación Electrónica para el periodo de diciembre, por tanto, esta no fue informado al proceso de Tesorería General.**

En relación a lo evidenciado en el cuadro anterior para la actividad de servicio de vehículo tipo vactor a particulares, la oficina de control interno se permite recomendar y recordar lo siguiente:

- En concordancia a lo establecido en la Auditoria Financiera y de Gestión de la vigencia 2020 de la Contraloría Municipal en el hallazgo No. 11 *"…**Estados Contables. Conciliaciones – Bancos, transacciones por identificar**. Se evidenció dentro de las conciliaciones bancarias una cifra de $ 380.285.849 referenciadas como NOTAS DEBITO – CRÉDITO donde según lo manifestado por el Tesorero, Sr. Luis Eduardo Arbeláez, son transacciones que se encuentran por identificar desde las vigencias 2018 y 2019. (184 Notas Débitos - Crédito 2018 y 199 Notas Débitos - Crédito aproximadamente). Al verificar estas cifras, este **ente de control evidencia que las mismas se vienen incrementando vigencia a vigencia, los cuales corresponden a depósitos y/o pagos de usuarios que presuntamente usan los servicios adicionales que presta la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, tales como: Servicio Vactor**, Geófono, Cajas de Anden, Certificaciones, Compresor, Medidores, Exámenes Fisicoquímicos - Bacteriológicos, Venta de Aguas, etc. Se pudo observar que, **si bien es cierto se está dando una atención a los usuarios a través de los PQRS, también lo es que se está presentando una problemática en la Tesorería por no darse el manejo administrativo adecuado (Facturación) y/o consignación detallada**. **La Tesorería en la actualidad no tiene una***

relación clara en los libros que permita identificar los usuarios que han realizado el debido pago por servicios utilizados para determinar a quienes corresponden los dineros consignados en estas cuentas*. Por lo anterior, se evidencia que la empresa IBAL S.A. E.S.P. Oficial no están teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en los procedimientos dados para la facturación y legalización de los diferentes servicios conexos a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, y de esta forma poder identificar claramente los usuarios y actividades realizadas por la empresa…", en la Acción Correctiva del Plan de Mejoramiento determinado por la empresa y procesos involucrados se estableció lo siguiente: Dar aplicación al procedimiento contemplado en la Circular No. 400-067 de septiembre de 11 de 2018,* por tanto, se le recuerda a la oficina de Gestión de Alcantarillado que debe dar estricto cumplimiento al procedimiento establecido en la mencionada circular ya que el área es responsable igualmente del mencionado hallazgo.

- Para el periodo de diciembre de la vigencia 2021 se evidencia incumplimiento a la circular No. 400-067 de 2018 Numeral 3 "…*con la* ***factura expedida por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se prestará el servicio solicitado o se culminara el trámite de pago en todo caso en ningún momento se puede prestar el servicio sin la presentación de la respectiva factura de venta expedida por la empresa, el funcionario que permita o preste el servicio sin que intermedie la factura de venta podrá ser sujeto de acciones administrativas por incumplimiento del presente procedimiento***".

- De acuerdo al **instructivo prestación servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo "vactor" a particulares bajo código SB-R-AL-107** con fecha de 2021-10-22, se evidencia incumplimiento al mismo por parte del personal del proceso, dado que como anteriormente se ha informado durante el periodo de diciembre de la vigencia 2021 se efectuó servicio sin el debido trámite correspondiente que se describe en el procedimiento para el trámite administrativo *"… debe hacer la consignación para* ***generar factura electrónica y acercarse a las oficinas del IBAL****, sección área comercial con copia de este oficio y la consignación original para que le* ***sea generada la factura; debe enviar copia de la factura y consignación al correo electrónico alcantarillado@ibal.gov.co****, una vez se tenga en el correo, el auxiliar administrativo procede a programar la actividad contratada según programación y disponibilidad del equipo…".*

De acuerdo a lo observado en la actividad ejecutada el día 2/12/2021 en la Calle 19 No. 13A-140 Conjunto Monteclaro por valor de $2.632.356, se sigue presentando inobservancia en la legalización, tramite y control del servicio de vactor a particulares, dado que se prestó el servicio sin la emisión de la Factura Electrónica por parte de la empresa, por tanto, se incumple lo informado en la circular No. 400-067 de 2018 Numeral 3 y el instructivo SB-R-AL-107 – Trámite administrativo.

OBSERVACIÓN RELEVANTE

Se establece acción de advertencia por falta de control ***correspondiente a los depósitos y/o pagos de usuarios por el servicio vactor a particulares, dado que el servicio debe de prestarse únicamente cuando se surta todo el trámite administrativo contemplado en la circular 400-067 de 2018 y el instructivo SB-I-AL-107 respaldado a través de los soportes documentales.***

1. Se evidencio las siguientes observaciones en el proceso de planeación, control y evidencias documentales en la prestación de servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo "Vactor" a particulares SB-R-A-113, a continuación, se relaciona las presuntas anomalías.

FECHA SOLICITUD	DIRECCION	HORA	SOPORTES DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN EVIDENCIAS DOCUMENTALES	OBSERVACIÓN CONTROL PRESTACIÓN SERVICIO SB-R-AL-113
12/05/2021	KM 5 vía picaleña camarón killero	2	Se evidencia oficio del 12/05/2021 remisorio al usuario por pago de 2 horas factura electrónica FE1825 del 13/05/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 1825	No se encuentra relacionado
28/04/2021	Carrera 6 sur No. 72-80 conjunto bosque	1	Se evidencia oficio del 28/05/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE1844 del 31/05/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura 1844	No se encuentra relacionado
29/07/2021	Empresarial escobar y arias el poblado	3	Se evidencia factura electrónica FE1943 del 29/07/2021	Se Evidencia soportes documentales de factura electrónica 1943	No se encuentra relacionado
18/01/2021	Calle 121 No. 8-43 El salado Surtiplaza	3	Se evidencio oficio del 18/01/2021 remisorio al usuario por pago de 3 horas Factura electrónica FE1971 del 12/08/2021	En la relación de evidencia documentales de alcantarillado NO se evidencia la factura 1971	No se encuentra relacionado
24/08/2021	Pasando el peaje de gulanday 500 metros	3	Se evidencio oficio del 24/08/2021 remisorio al usuario por pago de 3 horas Factura electrónica FE12011 del 31/08/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2011	No se encuentra relacionado
30/08/2021	Carrera 5 No. 22-09 Vegas	1	Se evidencio oficio del 30/08/2021 remisorio al usuario por pago de 1 horas Factura electrónica FE2012 del 31/08/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2012	Se encuentra relacionado
24/11/2021	Carrera 12 Sur No. 93-54 Km 2	3	Factura electrónica FE2182 24/11/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2182	No se encuentra relacionado
29/09/2021	Carrera 12 Sur No. 93-54 Km 2	3	Factura electrónica FE2183 24/11/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2183	No se encuentra relacionado

25/11/2021	calle 19 No. 13a- 140 conjunto monteclaro	1	Se evidencio oficio del 25/11/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2184 del 25/11/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2184	Se encuentra relacionado
20/11/2021	calle 100 No. 15-80 haciendo el bosque	2	Se evidencio oficio del 20/11/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2185 del 25/11/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2185	No se encuentra relacionado
22/12/2021	K2 vial nuevo totumo	1	Se evidencio oficio del 22/12/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2276 del 27/12/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2276	No se encuentra relacionado
17/11/2021	Carrera 1 No. 7-97 Oficina 202	2	Se evidencio oficio del 17/11/2021 remisorio al usuario por pago de 1 hora Factura electrónica FE2244 del 09/12/2021	En la relación de evidencia documentales aportada por el proceso de alcantarillado No se evidencia la factura electrónica 2244	Se encuentra relacionado

OBSERVACIÓN RELEVANTE

Se observa ausencia de seguimiento y control en relación a los soportes documentales que **DEBEN** de reposar en el área para la ejecución de la actividad en terreno por parte del equipo video robot y el debido diligenciamiento del cronograma de actividades por pago de particulares, en donde debe de encontrarse relacionado todos los servicios prestados por este concepto y la información debe de ser coherente con la programación de servicio vactor a particulares **VS** evidencias documentales **VS** lo reportado en el área de Tesorería General por el mencionado servicio.

6. ESTADO DE REPORTES POR CONCEPTO DE ACTIVIDADES DE LA RED DE ALCANTARILLADO

Durante el desarrollo de la auditoría interna se ejecutó revisión y análisis de las solicitudes reportadas por los usuarios a través de la línea 116 del Call Center para las actividades propias y bajo responsabilidad del proceso de Gestión de Alcantarillado, para este análisis se tomaron las vigencias 2020 y 2021. A continuación, se lista el estado actual de las actividades reportadas.

VIGENCIA 2020

ACTIVIDADES	EN EJECUCIÓN	INFORMADO	SOLUCIONADO PARCIALMENTE	TOTAL
LIMPIEZA DE POZO VACTOR		1		**1**
LIMPIEZA PASACALLE		2		**2**
LIMPIEZA SUMIDERO		4		**4**
ACOMETIDA NUEVA ALCANTARILLADO		1		**1**
CONSTRUCCIÓN PASACALLE		3		**3**

DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO		4		**4**
FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO		1		**1**
HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO		22	19	**41**
INSPECCIÓN RED MATRIZ ROBOT-VIDEO	3	7	3	**13**
INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO		5		**5**
INSTALACION PASACALLE		5		**5**
INSTALACIÓN REJILLA	1	40		**41**
INSTALACION TAPA POZO	1	105	1	**107**
INUNDACION	5	30	22	**57**
LIMPIEZA DE PASACALLE		1	4	**5**
LIMPIEZA DE POZO		7	8	**15**
LIMPIEZA DE SUMIDERO	1	26	17	**44**
LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS		20	9	**29**
LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN		1	1	**2**
PASACALLE COLAPSADO		2	1	**3**
POZO COLAPSADO	1	10	7	**18**
POZO REBOSADO	4	44	57	**105**
POZO TAPADO			1	**1**
RECONSTRUCCIÓN PASACALLE		1		**1**
RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN		2		**2**
RECONSTRUCCIÓN SUMIDERO		1		**1**
RECUPERACION EN RECEBO ALCANTARILLADO		1		**1**
RED COLAPSADA		1	4	**5**
REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO		6		**6**
SUMIDERO COLAPSADO		3	1	**4**
VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	12	244	278	**534**
TOTAL	**28**	**600**	**433**	**1061**

VIGENCIA 2021

Se presentan para la vigencia 2021 setecientos treinta y cuatro (734) reportes por concepto de solicitud de visitas técnicas, inundaciones, pozos rebosados, hundimientos de vía, destaponamiento de la red, instalación de pasacalle, instalación de tapa pozo, instalación de rejillas, pozo rebosado y demás actividades en estado de **solo informado**, se observa que el proceso no ha efectuado el debido reporte y descargue de información en la plataforma del Call Center, generando incertidumbre y anomalías en la información que reposa en la menciona plataforma, se le recuerda al proceso de Gestión de Alcantarillado que se debe de descargar la información de forma oportuna, ya que es de vital importancia brindar una atención con calidad y eficaz a los usuarios.

Adicionalmente, se le recuerda que mediante oficio 300-0014 del 07 de enero de 2022 la Dirección Operativa solicitó cierre de reportes del Call Center de alcantarillado en donde se requería "…*finalizando la segunda semana del mes de enero del 2022, la finalización de los reportes informados por los siguientes conceptos, visita técnica de alcantarillado, revisión con video robot, inundaciones, pozos rebosados, sondeo y limpieza de redes entre otras actividades las cuales serán adjuntas del call center del periodo comprendido entre 1 de enero a 31 de diciembre de 2021, ya que estos pertenecen a los procesos de su dependencia, cabe recordar que los reportes informados por call center deben ser finalizados según su oportuna atención…"* . Por lo anterior, se evidencia desatención e incumplimiento a lo requerido la Dirección Operativa.

OBSERVACIÓN RELEVANTE

Se establece acción de advertencia al proceso de Gestión de Alcantarillado por la ausencia de reporte y descargue de información oportuna para la vigencia 2020 y 2021, no se evidencia la culminación de los diferentes reportes (ejecución, solucionados y finalizados), los cuales carecen de información puntual y exacta sobre el tipo de solución que se efectuó. Recordemos que la plataforma del Call Center es utilizada por diferentes procesos de la empresa para la contestación de peticiones del área comercial y operativa.

7. MATRIZ LEGAL

DERECHOS DE PETICIÓN

Se evaluó el control de los diferentes derechos de petición (entradas y salidas) que reposan en el software Camaleón del periodo comprendido del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021 en la etapa de vencidos o sin respuestas informado mediante oficio 620-00126 del 29 de diciembre de 2021 emitido por el proceso de Gestión Documental en donde se informa que el área de gestión de alcantarillado presentó trece (13) PQR vencidos y/o sin contestar.

En cuanto al periodo de enero a febrero de la vigencia 2022 se observa las siguientes peticiones a las cuales presuntamente no se les ha dado contestación y/o se encuentra sin descargar la respuesta en el software de Camaleón.

RADICADO	AÑO	REMITENTE	ASUNTO	FECHA ASIGNACIÓN	ASIGNADO	FECHA PROYECTADA
1805	2022	CORTOLIMA	Requerimiento informe intranet 6919 radicado salida 2588	10/02/2022	Mauricio Varón	25/02/2022
1992	2022	Jorge Alonso Jaramillo Riaño	Solicitud de instalación de barricada de señalización y/o reflectores en tramo vial de boquerón en frente de la calle 20	10/02/2022	Mauricio Varón	02/03/2022
1822	2022	Junta de acción comunal barrio protecho	Solicitan las 4 calles de la red de alcantarillado	08/02/2022	Mauricio Varón	28/02/2022

1608	2022	Luis Eduardo Calderón	Cambio de redes alcantarillado diagonal 86 rincón pedregal	03/02/2022	Mauricio Varón	22/02/2022
1564	2022	Alcaldía Municipal Procuraduría	Red de alcantarillado con malos olores	03/02/2022	Mauricio Varón	22/02/2022

Se recomienda dentro lo establecido en la Ley 142 de 1994 dar contestación oportuna a las peticiones efectuadas por los usuarios, y descargar la misma información inmediatamente que se da contestación, esto para evitar posibles silencios administrativos y/o traumatismo al usuario.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

REPOSICIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO
Indicador cuyo objeto tiene "*medir el cumplimiento en las reposiciones de redes de alcantarillado de acuerdo a las metas propuestas*", el cual tiene una periodicidad anual, en donde se evidencia un nivel de cumplimiento para los periodos de enero a diciembre de 2021 del 100% de cumplimiento.

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO
El indicador cuyo objetivo es "*medir la atención de reclamos presentados por los clientes respecto a las actividades de alcantarillado"*, el cual tiene una periodicidad mensual, en donde se observó para los periodos de enero a diciembre 2021 según el rango de evaluación un nivel bueno.
Respecto a este indicador de atención de reclamos cuya fuente de información y/o datos son los "REPORTE DEL CALL CENTER" no concuerdan con los porcentajes de cumplimiento del mismo, dado que se observa en la matriz de reportes del call center para la vigencia 2021 de los periodos objeto de auditoria lo siguiente:

PERIODO	REPORTES	OBSERVACIÓN
MARZO	94	Se evidencia en el software de reporte del Call Center que el estado de estos reportes se encuentra informados más no atendidos, solucionados y finalizados, por tanto, se presume que estos no fueron atendidos por parte del proceso, dado que en los reportes no aparece información sobre la actividad ejecutado, estado de la misma, soportes y demás.
ABRIL	80	
MAYO	88	
JUNIO	56	
JULIO	49	
AGOSTO	52	
SEPTIEMBRE	54	
OCTUBRE	96	
NOVIEMBRE	88	
DICIEMBRE	78	

OBSERVACIÓN RELEVANTE

Adicionalmente, este indicador debería de tener en cuenta los reclamos efectuados a través de ventanilla única del IBAL, ya que el objetivo del indicador es medir la atención de los reclamos presentados por los clientes respecto a las actividades propias del proceso de alcantarillado, por lo cual, la fuente de información debe de ser tomada por los diferentes canales de comunicación de los

clientes externos tales como Call Center, ventanilla única, correos electrónicos, atención telefónica y demás.

Se recomienda para este indicador realizar seguimiento y control de los compromisos establecidos en la contestación de los derechos de petición, ya que se evidenció incumplimiento en muchas de los servicios con equipo video robot y equipo vactor, por tanto, este indicador debe de consecuente con el verdadero cumplimiento de las actividades y plazos establecidos por el proceso.

INSPECCIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO

El objetivo del indicador es "*medir el avance de las redes de alcantarillado y dar diagnóstico"*, el cual se efectuó a través de una periodicidad mensual, en donde para los periodos de mayo a agosto y lo recorrido del mes de diciembre no se cumplió con la meta ya que los equipos de video robot se encontraban en mantenimiento.

MANTENIMIENTO SISTEMA ALCANTARILLADO EQUIPOS

El objetivo del indicador es "medir el mantenimiento del sistema de alcantarillado utilizado el personal técnico y equipo vactor", en donde se establece una periodicidad mensual. Se evidencia para la vigencia 2021 incumplimiento de los periodos abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre, dado que el equipo vactor se encontraba en mantenimiento y existe falencia disponibilidad de recursos para el mantenimiento preventivo.

9. PLANES DE MEJORAMIENTO.

El Plan de Mejoramiento allegado por el proceso evidencia acciones correctivas para las No Conformidades planteadas durante la Auditoria del Sistema Integrado de Gestión. No se evidencia plan de mejoramiento para las Oportunidades de Mejora plasmadas durante la auditoría interna de gestión de la vigencia 2021.

PLAN DE MEJORAMIENTO			
DESCRIPCIÓN	**ACCIÓN CORRECTIVA**	**EVIDENCIA**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**
Falta de control y seguimiento de los pagos efectuados por servicio de equipo vactor, dado que para la vigencia 2020 el proceso no allego las respectivas facturas electrónicas ni soporte de la totalidad de los servicios prestados, aunando el hecho que el proceso de gestión de alcantarillado en requerimientos puntuales de información genera reportes incompletos en comparación con la información suministrada en la auditoría interna normal de control interno.	Realizar seguimiento de los pagos efectuados por el servicio equipo Vactor.	Formato de pagos de servicio vactor.	No se logro cumplir la acción correctiva, dado que se incumplió el **instructivo** prestación servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo vactor a particulares bajo código SB-R-AL-107

Incumplimiento de seguimiento y descargue de información en la plataforma del Call Center dado que se evidencio para la vigencia 2018 y 2019 ausencia de reporte de información oportuna, creando incertidumbre en la información real que esta contiene.	Descargar las actividades registradas en el Call Center en tiempo real	Actividades en semáforo verde de las actividades registradas	No se logro depurar la información de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021, el hallazgo persiste

CONCLUSIONES

A pesar de los retos administrativos en el desarrollo de las actividades en medio de la actual pandemia por COVID 19, el proceso de gestión de Gestión Alcantarillado ha logrado cumplir con sus actividades administrativas y operativas.

Robustecer el seguimiento, control y verificación en relación a las actividades de inspección de video robot, equipo vactor, instalación de rejillas, tapapozos, visitas técnicas y demás, en donde se incorpore medidas de cronograma de reprogramación de las mencionadas actividades. Estableciendo igualmente medidas para la actualización y cargue de información en la plataforma call center y Collector For Arcgis en tiempo real.

Janora Betancourth

Profesional Universitario
Control Interno IBAL