


|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2020-05-06 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 05                   |
|   |  | <b>Página 1 de 32</b>                |

|  |   |               |                                |
|--|---|---------------|--------------------------------|
| <b>FECHA:</b>  | Febrero de 2023   | <b>LUGAR:</b> | Oficina Gestión Alcantarillado |
| <b>PROCESO AUDITADO</b>  | Saneamiento Básico -Gestión Alcantarillado                |               |                                |
| <b>AUDITADOS</b>   | Ingeniera: Lady Joanna Bonilla Medina y Equipo de Trabajo |               |                                |
| <b>EQUIPO AUDITOR</b>  | Luz Marina Torres Ruiz                                    |               |                                |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>  |   |               |                                |
| Verificar el cumplimiento normativo del Proceso Gestión Alcantarillado de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL   |   |               |                                |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>   |   |               |                                |
| Evaluar la ejecución de una muestra de actividades desde el 1° de Enero hasta el 31 de Diciembre de 2022   |   |               |                                |
| <b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>  |   |               |                                |
| <p>Ley 87 de 1993 Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.</p> <p>Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Resolución 330 08 de Junio del 2017 Por lo cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003 ,1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009.</p> <p>Ley 1437 de 201, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública.</p> <p>NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018</p> |   |               |                                |
| <b>FORTALEZAS:</b>   |   |               |                                |
| <p>Compromiso y disposición por parte de la líder y equipo de trabajo para atender la auditoria.</p> <p>El Personal del Grupo Gestión de Alcantarillado, cuenta con experiencia e idoneidad para ejecutar las actividades.</p>   |   |               |                                |
| <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA:</b>  |   |               |                                |

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|  |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|  |  | <b>Página 2 de 32</b>                |

1.-Se encuentran sin realizar en la fecha programada las peticiones con radicados números: 1606 de 02/02/2022, 3455 de 08/03/2022, 5883 de 20/04/2022, 5701 de 20/04/2022, 5798 de 21/04/2022, 7945 de 02/05/2022, 8183 de 31/05/2022, 9177 de 22/06/2022, 9274 de 23/06/2022, 9765 de 07/07/2022, 12364 de 24/08/2022, 12861 de 06/09/2022, 13145 de 07/09/2022, 15832 de 24/10/2022, 16355 de 02/11/2022, 17025 de 16/11/2022, respectivamente.

2.- Considerar, la revisión y ajuste del Procedimiento Grupo Gestión de Alcantarillado Código: SB-P-AL-101, fecha vigencia: 2020-06-01, por cuanto la Dirección Operativa, no está realizando la actividad de mantenimiento de pozos y sumideros a través de planes PEPA (Plan estratégico Preventivo de alcantarillado).

3.-Al momento de utilizar nuevamente los registros; Autorización Construcción Acometida De Alcantarillado, código: SB-R-AL-105 y Liquidación Cobro Acometida de Alcantarillado, código: SB-R-AL106, deben diferenciar que su codificación es diferente, puesto que en la muestra evaluada, se evidenciaron los dos con el código: SB-R-AL-105.

4.-Verificar con el proceso Facturación y Recaudo el cargue en el Software-SOLIN, por concepto de cobro de las acometidas de alcantarillado a usuarios del Barrio Jardín y de Hacienda Piedra Pintada, identificados con matrículas nros: 51409, 50863, 35744, 40363, 161748, 166597, 53432, 121695, 71975, 72072, 89851, 83522, 87874, 87937, 80114, 84414, 75584 y 75584, respectivamente.


5.- Contemplar la revisión y ajuste de la Resolución No.0128 de 24/02/2017, por cuanto el procedimiento no es igual al del Instructivo “Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo “VACTOR” A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107 de vigencia 2021-10-22, así mismo el SMLMV, varía en cada vigencia fiscal.

6.- Incluir en la Matriz de Caracterización, los indicadores: Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL y de Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL.

## HALLAZGOS

### Resumen de hallazgos:

|   |  |
|---|--|
| 1 | Culminar el hallazgo correspondiente a la Auditoria 2021 “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.”, el cual fue parcialmente ejecutado. |
|---|--|

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 3 de 32</b>                |

## RESULTADO DE LA AUDITORIA


La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, en ejecución del Plan Anual de Auditorias para la vigencia de 2023; envió al Proceso Saneamiento Básico – Gestión Grupo de Alcantarillado, la Lista de Apertura y Verificación en la que se solicitó información de una muestra de actividades, determinadas en la Caracterización, con el fin de verificar y evaluar que estén encaminadas al cumplimiento normativo.

De acuerdo con lo anterior, se aplicó el Ciclo de Mejora Continua - PHVA, observándose que durante la vigencia comprendida en el 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, las actividades seleccionadas presentan el siguiente resultado:


### 1. Ejecución Plan de Acción 2022

Dentro de la Planeación del Proceso, para la vigencia de 2022, se evidenció el Plan de Acción, el cual se constituyó en un elemento orientador, para el cumplimiento del objetivo del Subproceso de Alcantarillado, contribuyendo también a la Misión de la Empresa.

| Objetivo  | Actividades   | % Cumplimiento | Soporte   |
|---|---|----------------|---|
| 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 en el perímetro hidrosanitario | 1.-Rehabilitación y/o reposición de redes de alcantarillado para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo | 89%            | Se evidenció, Contrato No.083 de 09 de Marzo de 2022, Objeto: Contrato de obra civil para la optimización y/o mejoramiento del servicio en los sistemas de acueducto y alcantarillado, en el perímetro hidráulico de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL. Valor: \$ 3,999,986,316.75 |
| Instalar las tapas y rejillas para suplir las necesidades de reposición y/o instalación de las mismas dentro del perímetro hidrosanitario   | 2.-Reposición de tapas para pozos de inspección y rejillas de alcantarillado                            | 100%           | Contrato 119 de 17 de agosto de 2022. Objeto : Suministro de aro tapas pozos de alcantarillado y rejillas y marcos en concreto vibro compactados para sumideros , tráfico pesado , y como insumo para la rehabilitación,  |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 4 de 32</b>                |

|  |   |      |   |
|--|---|------|---|
|  |   |      | recuperación y/o reposición de pozos y pasacalles en las redes de alcantarillado del IBAL SA ESP OFICIAL  |
| Reducción del número de vertimientos para disminuir la carga contaminante en las microcuencas del perímetro hidrosanitario con el fin de dar cumplimiento de psmv y acciones judiciales.   | 3.- Eliminación de 10 vertimientos de aguas residuales sanitarias en las diferentes microcuencas dentro del perímetro hidrosanitarias | 100% | A Dic 2022 se eliminaron 26 vertimientos con cuadrillas adscritas a la dirección operativa y Grupo Gestión de Alcantarillado . ( anexo ) VALOR \$43.675.504.70  |
| Ejecutar las obras civiles para dar cumplimiento a las acciones judiciales   | 4.- Ejecución de obras de alcantarillado para dar cumplimiento a fallos de acciones judiciales  | 0%   | A la fecha no se ha suscrito contratos para dar cumplimiento Acciones Judiciales  |
| Dar cumplimiento a una orden judicial : eliminar vertimiento de aguas residuales a una fuente hídrica  | 5.- Construcción de la red de aguas residuales del Barrio Calucaima   | 35%  | Contrato de Obra 062 del 06 de mayo del 2021; 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. ESP OFICIAL. Valor: \$ 3,947,940,553.00 |
| Garantizar que todos los aspectos que cumplan con las especificaciones legales técnicas , presupuestos y cronograma para tal fin y que brinden al contratante la seguridad que su proyecto se lleve a cabo dentro de los lineamientos técnicos económicos y financieros establecidos . | 6.-Seguimiento técnico y administrativo de inversión vs obra, interventoría a la inversión de las obras de alcantarillado             | 100% | Contrato 063 del 06 de mayo del 2021, 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 en los distritos hidráulicos del perímetro hidrosanitario del               |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |   | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |   | <b>Página 5 de 32</b>                |

|   |  |            |   |
|---|--|------------|---|
|   |  |            | IBAL S.A. E.S.P OFICIAL<br>en la ciudad de Ibagué.<br>Valor \$ 1,038,941,400.00     |
| Garantizar la recolección y disposición del sistema alcantarillado en las citadas áreas; eliminar vertimiento de aguas residuales a una fuente hídrica. | 7.- Terminación colector saposa ( sector de la gaviota ) ;terminación colector el tejlar ( sector nogales -terrazas del tejlar );conexión de descargas de Barrios Villa Claudia, los Nogales . | 0%         | A la fecha no se ha suscrito contratos para dar cumplimiento. ( ver observaciones ) |
|   |  | <b>61%</b> |   |

Fuente: Ficha Plan de Acción Grupo Gestión Alcantarillado Vigencia 2022

De la evaluación del Plan de Acción de 2022, se observan determinadas siete (7) actividades, las cuales se resumen en el cuadro anterior.

De la evaluación porcentual se evidencia que de las siete (7), Gestión Alcantarillado ejecuto al 100%, las correspondientes a las números 2,3 y 6, respectivamente. Al 89%, la nro.1, a un 35%, la nro. 5.


No hubo avance de ejecución la perteneciente a la nro. 7.

Para realizar las actividades que determinaron en el Plan de Acción de la vigencia de 2022, le asignaron como Meta Presupuestal, de \$13.480, de los cuales se ejecutado \$ 5.017, para un avance de cumplimiento del 37.22% en las actividades programadas. Ver anexo.

En cuanto los registros relacionados con los contratos números No.083 de 09 de Marzo de 2022, Contrato 119 de 17 de agosto de 2022, Contrato de Obra 062 del 06 de mayo del 2021 y Contrato 063 del 06 de mayo del 2021, se verificaron en la Página Web de la Empresa, menú Transparencia, 3. Contratación 3.2 Información Contractual.

En relación con la actividad de la eliminación de vertimientos dentro del Plan de Acción de 2022, se evidencio la siguiente relación:

| <b>VERTIMIENTOS 2022</b> |                   |                                    |              |
|--------------------------|-------------------|------------------------------------|--------------|
|                          | <b>CUENCA</b>     | <b>ELEMENTO/ ACTIVIDAD</b>         | <b>VALOR</b> |
| <b>1</b>                 | Hato de la Virgen | Destaponamiento caja de inspección | \$ 61,917.46 |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 6 de 32</b>                |

|              |                         |  |                         |
|--------------|-------------------------|--|-------------------------|
| 2            | Aguas Limpias           | Des taponamiento pozos de inspección e instalación aro tapa    | \$ 828,178.46           |
| 3            | La Balsa                | Eliminación de vertimiento                                     | \$ 1,138,717.46         |
| 4            | Quebrada Doima          | Destaponamiento colector ferrocarril                           | \$ 2,081,110.20         |
| 5            | Quebrada las Panelas    | Destaponamiento red de alcantarillado vertiendo por aliviadero | \$ 1,378,095.46         |
| 6            | Aguas Sucias            | Tubería 16"  | \$ 4,381,168.94         |
| 7            | Hato de la Virgen       | Destaponamiento red de alcantarillado vertiendo por aliviadero | \$ 1,378,095.46         |
| 8            |                         | Reparación Tubería 12"   | \$ 690,168.92           |
| 9            |                         | Destaponamiento Canal  | \$ 2,784,124.94         |
| 10           | La Balsa                | Tubería 10"  | \$ 433,869.35           |
| 11           | Aguas Limpias           | Destaponamiento red de alcantarillado                          | \$ 1,378,095.46         |
| 12           | Rio Combeima            | Construcción Jarillon  | \$ 1,279,008.21         |
| 13           | La Aurora               | Reparación Tubería 18"   | \$ 1,699,418.90         |
| 14           | Rio Chípalo             | Destaponamiento canal  | \$ 2,784,124.94         |
| 15           | Hato de la Virgen       | Instalación aro tapa   | \$ 1,542,026.10         |
| 16           | Quebrada el Tejar       | Destaponamiento pozos de inspección                            | \$ 61,917.46            |
| 17           |                         | Construcción pozo de inspección e instalación de aro tapa      | \$ 397,100.20           |
| 18           |                         | Instalación aro tapa   | \$ 1,542,026.10         |
| 19           |                         | Tubería 16"  | \$ 1,737,793.94         |
| 20           |                         | Construcción pozo  | \$ 397,100.20           |
| 21           |                         | Aro tapa fc  | \$ 1,542,026.10         |
| 22           | Rio Chípalo             | Destaponamiento colector                                       | \$ 2,081,110.20         |
| 23           | Quebrada la Aurora      | Tubería 24"  | \$ 3,008,913.13         |
| 24           | Quebrada Agua Cristales | Tubería 24"  | \$ 6,370,259.23         |
| 25           | Quebrada la Balsa       | Tubería 8"   | \$ 432,668.90           |
| 26           | Quebrada el Tejar       | Reparación tubería   | \$ 2,266,468.94         |
| <b>TOTAL</b> |                         |  | <b>\$ 43,675,504.70</b> |

Fuente: Información - Gestión Alcantarillado 2022.

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|  |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|  |  | <b>Página 7 de 32</b>                |

De la información consolidada y suministrada en desarrollo de la auditoria, de manera selectiva se evidenciaron los registros fotográficos de los correspondientes a las cuencas números, 2, 10 y 26, respectivamente.


## 2.- Recolección de Aguas Residuales

De Acuerdo con el Procedimiento Código SB-P-AL-101, fecha vigencia: 2020-06-01, establece que: “Diariamente el Grupo Gestión de Alcantarillado realiza una programación derivada de: los reclamos de los clientes realizados a través de la oficina Call Center, las peticiones escritas y verbales que realizan los usuarios mediante la radicación de sus peticiones en la oficina ventanilla única de correspondencia o mediante llamadas telefónicas o jornadas de atención a la comunidad, que son priorizadas para su programación y ejecución. “ (...).

### 2.1 Reclamos de Clientes en la Conducción de Aguas Residuales


Teniendo en cuenta la PROGRAMACION PARA ATENCION DE REPORTES Y DAÑOS CÓDIGO: SB-R-AL-108, se desarrollo el tema relacionado con los reclamos de clientes.

| Mes/Año       | Radicado/Fecha     | Solicitud /Respuesta  | Observación   |
|---------------|--------------------|---|---|
| Enero<br>2022 | 229<br>06/01/2022  | Usuario: Carmenza Devia, Permiso para realizar acometida de alcantarillado para el predio ubicado en la Carrera 14 No. 146-64, Barrio el Salado.<br><br>Respuesta: 320-0066 de 13/01/2022   | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma  |
|               | 949<br>21/01/2022  | Usuario: Chris Danna Restrepo, Permiso para realiza alcantarillado nuevo, predio ubicado carrera 12 No. 146-22 del Barrio el Salado<br>Respuesta:320-0116 de 25/01/2022   | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma  |
| Febrero       | 1606<br>02/02/2022 | Usuario: Luz Marina Ubaque Roa, Certificado de Estudio de la red de Alcantarillado, tres calles en el Barrio Jardín los Pinos, Mzas, C, B y D. Cl 97ª hasta 97 con 4 y las Mzas A y E.<br>Respuesta: 320-0289 de 14/02/2022, que la inspección con el equipo video robot, realizaran en el mes de octubre de 2022 | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma<br><br>Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de octubre de 2022; |


|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 8 de 32</b>                |

|               |                    |   |  |
|---------------|--------------------|---|--|
| 2022          |                    |   | <p>por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.</p> <p>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p>  |
|               | 2050<br>10/02/2022 | <p>Usuario: Javier Ecid Vásquez Rodríguez, visita Institución Educativa Técnica Exalumnas de la presentación-Mantenimiento de la rejilla externa- carrera 1ª No.62-62 para el mes de marzo Respuesta: 320-0400 de 26/02/2022, le programaron lavado, limpieza y destaponamiento de un pasacalle con Equipo.</p> | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma.</p> <p>De acuerdo con el registro enviado como Evidencias de Actividades se observa que fue efectuada la actividad durante el mes de marzo de 2022.</p>   |
| Marzo<br>2022 | 3383<br>07/03/2023 | <p>Usuario: Aurelio Acevedo, Desbordamiento red principal de alcantarillado, por lo que solicita Equipo Vactor. Respuesta: 320-0539 de 11/03/2022, le programaron para la inspección con el equipo vactor realizar en el mes de marzo de 2022</p>   | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma</p> <p>De acuerdo con el registro enviado como Evidencias de Actividades se observa que fue efectuada la actividad durante el mes de marzo de 2022.</p>  |
|               | 3455<br>08/03/2022 | <p>Usuario: Fernando Emiro Triana, Agrietamiento en los andenes de la manzana 17 cada 13 Barrio Villa Café 3Etapa. Respuesta: 320-0624 de 22/03/2022, le programaron realizarla en el mes de mayo de 2022</p>   | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de mayo de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.</p> <p>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p> |




|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 9 de 32</b>                |


|               |                    |   |  |
|---------------|--------------------|---|--|
| Abril<br>2022 | 5883<br>20/04/2022 | Usuario: Yadira Sofía Serrano, Solicita cambio de red en la Calle 49 No.6-21- 6 y 6ª, Rincón de Piedra Pintada.<br>Respuesta:320-0960 de 03/05/2022, programaron para el mes de Julio de 2022, con equipo Video Robot   | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de Julio de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.<br>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.  |
|               | 5701<br>20/04/2022 | Usuario: Silvia Tatiana Peralta, solicita cambia de tubería de alcantarillado en la mza. 6 casa 8 Urbanización Palma del Rio B/Salado<br>Respuesta:320-0924 de 28/04/2022, le programa para el mes de junio de 2022   | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de junio de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.<br>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad. |
|               | 5798<br>21/04/2022 | Usuario: Rosa Elena Gómez, reparar tubos de alcantarillado en la zona de Mza. 4 Casa 3 en Villa Marín, programada para el mes de mayo de 2022<br>Respuesta:320-0999 de 06/05/2022, programado Villa, programada para el mes de mayo de 2022<br>Respuesta:320-0999 de 06/05/2022, programado para el mes de mayo de 2022 | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de mayo de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.<br>Por lo tanto se presume que   |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |   | <b>Página 10 de 32</b>               |


|            |                    |  |  |
|------------|--------------------|--|--|
|            |                    |  | la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.   |
| Mayo 2022  | 7945<br>2/05/2022  | <p>Usuario: Alfonso Ayala Bernal-Presidente J.A.C. , inspección Alcantarillado y Acueducto –hundimiento de pavimento, carrera 4G con calle 38<sup>a</sup>, B/Montealegre<br/> Respuesta:320-1290 de 13/06/2022, programa actividad para el mes de agosto de 2022</p>   | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de agosto de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.</p> <p>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p> |
|            | 8183<br>31/05/2022 | <p>Usuario: Jorge Humberto Leal Ramírez apoyo técnico con equipo Vactor, lavado y succión de la caja de inspección, calle 20N.23 sur-73 B/Miramar.<br/> Respuesta:320-1261 de 09/06/2022, programa para el mes de julio de 2022</p>  | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de julio de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se encontró evidencia en el colector”.</p> <p>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p>  |
| Junio 2022 | 9177<br>22/06/2022 | <p>Usuario: Marcos Castaño, presidente junta de acción comunal Urb. Palma del Rio B/Salado, Mza 1 Casa 5, solicita visita técnica para que inspeccionen un tubo de alcantarilla- por contaminación<br/> Respuesta: 320- 1422 de 06/07/2022, programaron la inspección con equipo video para el mes de agosto de 2022</p> | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma<br/> Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de agosto de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan “No se</p>   |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |   | <b>Página 11 de 32</b>               |


|                       |                             |  |   |
|-----------------------|-----------------------------|--|---|
|                       |                             |  | <p>encontró evidencia en el colector".<br/>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p>   |
|                       | <p>9274<br/>23/06/2022</p>  | <p>Usuario: David Fernández Vera, solicita por rotura tubo de alcantarillado en la calle 28, B/ Independiente<br/>Respuesta:320-1425 de 06/07/2022, programaron la actividad para el mes de agosto de 2022</p>                                   | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de agosto de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector".<br/>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p>     |
| <p>Julio<br/>2022</p> | <p>9765<br/>07/07/2022</p>  | <p>Usuario: Marta Solano de Varón, revisar daño alcantarillado en la carrera 11 No. 42ª-03, Mza E casa 12Urb. San Luis<br/>Respuesta: 320-1494 de 22/07/2022, programo inspección con equipo video robot para el mes de septiembre de e 2022</p> | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de septiembre de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector".<br/>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p> |
|                       | <p>10036<br/>22/07/2022</p> | <p>Usuario: Héctor Camacho, destaponamiento a la infraestructura de alcantarillado en la Manzana B, de las casas 19,20, 21 y 22 del B/Ciudad Luz<br/>Respuesta:320-1537 de 29/0/2022, programada a realizar para el mes de</p>                   | <p>. Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma.<br/>De acuerdo con el registro enviado como Evidencias de</p>  |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 12 de 32</b>               |


|                 |                     |  |  |
|-----------------|---------------------|--|--|
|                 |                     | septiembre de 2022   | Actividades se observa que fue efectuada la actividad durante el mes de septiembre de 2022.  |
| Agosto 2022     | 12364<br>24/08/2022 | Usuario: Luz Ángela Otálora Claros, certificación calle 16 entre carrera 3 y4 y la carrera3 y 4sur entre 16 y 16ª B/Yuldaima. Respuesta:320-1856 de 09/09/2022, programó inspección Equipo Video Robot, para el mes de octubre de 2022.  | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de octubre de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector". Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.    |
|                 | 12503<br>28/8/2022  | Usuario: William Ramírez Devía, evaluar y reubicar alcantarilla de aguas lluvias en la Manzana L Casa 45 Jordán 9 Etapa Respuesta: 320-1880 de 12/09/2022, reprogramado con equipo Vactor para el mes de septiembre de 2022.   | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. De acuerdo con el registro enviado como Evidencias de Actividades se observa que fue efectuada la actividad durante el mes de septiembre de 2022.  |
| Septiembre 2022 | 12861<br>06/2022    | Usuario: Elizabeth Pimentel Martínez, servicio de inspección con Video Robot para la calle 80 entre Avenida Ambala (...) (Carrera 13 y carrera11B y para Conjunto Rincón de San Francisco Carrera 11ª entre 79A (Cra 17 #79ª-48 y Altos de San Francisco Cl 80 # 17-13. Respuesta: 320-1917 de 16/09/2022, programo con el equipo Vactor y la Inspección con Video Robot, en el mes de septiembre de 2022. | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de septiembre de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector". Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad. |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 13 de 32</b>               |

|              |                     |   |   |
|--------------|---------------------|---|---|
|              | 13145<br>07/09/2022 | <p>Usuario: Noel Roa Lopez, Limpieza, mantenimiento de rejillas y pasacalles en el B/Restrepo, calle 43 No.7-83, -cln43 Cra 6 y la calle 42 No. 6-92.<br/>         Respuesta: 320-1944 de 20/09/2022, programara con equipo Vactor en el transcurso del mes de octubre de 2022.</p> | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de octubre de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector".</p> <p>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p> |
| Octubre 2022 | 15632<br>20/10/2022 | <p>Usuario:Jahen Sair Morales Torres, préstamo del Vactor, salones inundados por aguas lluvias en la Comunicad Educativa INEM Manuel Murillo Toro-Calle 22 No. 9-02<br/>         Respuesta: 320-2420 de 19/11/2022, programo la actividad para el mes de noviembre de 2022</p>      | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. De acuerdo con el registro enviado como Evidencias de Actividades se observa que fue efectuada la actividad durante el mes de noviembre de 2022.</p>   |
|              | 15832<br>24/10/2022 | <p>Usuario: Jorge Segura Rubio, daño tubería colapsada en la Mz B Casa #4 B/Villa Leído Comuna 12 sur<br/>         Respuesta: 320-2444 de 15/11/2022, programo la inspección con equipo Video Robot, para el mes de noviembre de 2022.</p>  | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de octubre de 2022; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector".</p> <p>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.</p> |
| Noviembre    | 16355               | <p>Usuario: Armando Mauricio Rivier</p>   | <p>Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la</p>   |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 14 de 32</b>               |

|                |                     |  |  |
|----------------|---------------------|--|--|
| 2022           | 02/11/2022          | Lopez<br>Respuesta: 320-2595 de 25/11/2022, reprogramaron con equipo Vactor para el mes de enero de 2023   | norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de enero de 2023; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector".<br>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad.  |
|                | 17025<br>16/11/2022 | Usuario: Eduardo Huberty Salgado, verificar estado de la red principal de alcantarillado en la cra.7 calles 30 y 31 B/Carmenza Rocha.<br>Respuesta.320-2660 DE 5/12/2022, Programa para la inspección equipo Video Robot, en el mes de enero de 2023 | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de enero de 2023; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, detallan "No se encontró evidencia en el colector".<br>Por lo tanto se presume que la empresa, no le cumplió al usuario, como tampoco le reprogramo para realizarle la actividad. |
| Diciembre 2022 | 18588<br>13/12/2022 | Usuario: Yolanda Florez Reyes-Junta Acción Comunal Arkambuco, solicitud Vactor y Video Robo, por taponamiento de alcantarillado, Mzas A Casa 11 a la 18B<br>Respuesta:320-3036 de 19/12/2022 programo la actividad para el mes de febrero de 2023    | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección para el mes de febrero de 2023; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, la reprogramaron para el 21/03/2023   |
|                | 18512<br>9/12/2022  | Usuario: Luz Adriana Garzón, lavado, limpieza y destapona miento red principal de alcantarillado Mza A casa 1 esquina Cementero la Milagros, B/Alberto Lleras Restrepo Sector Salado :   | Se evidencio la respuesta dentro de los términos de la norma. Sin embargo el proceso le informo al usuario que realizaría la inspección  |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 15 de 32</b>               |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | Respuesta:320-3064 DE 21/12/2022, programo la actividad mes de enero de 2023 | para el mes de enero de 2023; por lo que en la relación enviada como Evidencias de Actividades, para esta solicitud, la reprogramaron para el 23/03/2023 |
|--|--|--|--|

Fuente: Carpeta, Oficios externos- Evidencias de actividades 2022

El anterior cuadro resume la muestra evaluada de las peticiones realizadas por los usuarios por concepto de solicitud de servicio o reclamos por daños en la red de alcantarillado, las cuales fueron radicadas a través de la Ventanilla Única de la Empresa, posteriormente remitidas al Subproceso Gestión Alcantarillado, si bien es cierto están resueltas dentro los términos de la norma, en la respuesta a los usuarios le determinaron el mes en que les efectuarían la actividad según servicio solicitado con el Video Robot o el Equipo Vector; por lo que en desarrollo de la auditoria se solicitó el soporte respectivo.

Por lo que se obtuvo en la verificación documental el siguiente resultado:

Dentro de las solicitudes resueltas conforme a lo solicitado y en términos de la Ley, se evidenciaron las correspondientes a los radicados nros. 229 de 06/01/2022 y 949 21/01/2022, respetivamente.

En cuanto a las respuestas observadas dentro los términos de la norma, que les programaron realizarles la Actividad en un mes específico y la dieron cumplimiento están los radicados números: 2050 de 10/02/2022, 3383 de 07/03/2023, 10036 de 22/07/2022, 12503 de 28/8/2022 y 15632 de 20/10/2022, respetivamente.

Las reprogramadas corresponden a los radicados números: 18588 de 13/12/2022 y 18512 de 9/12/2022.


Las peticiones que se mencionan a continuación, aunque le dieron respuesta al usuario dentro de los términos legales, les programaron un mes específico para realizar la correspondiente actividad solicitada, no la efectuaron como tampoco le reprogramaron, en esta muestra se encuentran los radicados números: 1606 de 02/02/2022, 3455 de 08/03/2022, 5883 de 20/04/2022, 5701 de 20/04/2022, 5798 de 21/04/2022, 7945 de 02/05/2022, 8183 de 31/05/2022, 9177 de 22/06/2022, 9274 de 23/06/2022, 9765 de 07/07/2022, 12364 de 24/08/2022, 12861 de 06/09/2022, 13145 de 07/09/2022, 15832 de 24/10/2022, 16355 de 02/11/2022, 17025 de 16/11/2022, respetivamente.

### **3.-Conducción de Aguas Residuales, Construcción y/o Mantenimiento de Redes Sanitarias**







|   |   |  |  |  |  |  |  |  |                                      |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------|--|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> |  |  |  |  |  |  |  | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |  |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     |  |  |  |  |  |  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |  |
|   |   |  |  |  |  |  |  |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |  |
|   | <b>Página 18 de 32</b>                  |  |  |  |  |  |  |  |                                      |  |

|                                     |                |              |               |               |             |               |             |              |             |             |
|-------------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| Avenida Guabinal Calles 16 - 19     | 34.40          | 6.00         | 16.30         | 43.40         | 6.00        | 189.60        |             | 39.50        |             |             |
| La Sorbona Calle 79 Cras 97 - 97B   | 22.10          | 30.50        | 18.00         |               |             |               |             |              |             |             |
| B/ 1 de Mayo Calle 34 Cra 34B       | 24.70          |              | 29.50         |               |             |               |             |              |             |             |
| B / Nueva Castilla SPM 5 Mz 1 y 10  | 48.00          |              | 98.00         |               |             |               |             |              |             |             |
| B / El Carmen Cra 5A Calles 22 y 23 | 124.75         | 48.25        |               |               |             | 85.10         |             |              |             |             |
| Varsovia II Calle 59 Cra 1 Sur      | 28.20          |              | 77.50         | 6.00          |             | 6.00          |             |              |             |             |
| <b>Totales</b>                      | <b>652.07</b>  | <b>84.75</b> | <b>345.30</b> | <b>319.62</b> | <b>6.00</b> | <b>402.65</b> | <b>0.00</b> | <b>39.50</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> |
| <b>Total Periodo</b>                | <b>1849.89</b> |              |               |               |             |               |             |              |             |             |

Fuente: Información Gestión Alcantarillado -2022


El cuadro anterior, refleja los metros lineales de tuberías de alcantarillado suministradas e instaladas tanto para la red domiciliaria como en la red matriz, durante la vigencia de 2023.

### 3.2.- Autorización Financiación Construcción de Acometida de Alcantarillado y Liquidación Cobros de Acometidas


El Procedimiento, establece “Para los casos que se requieran una mayor inversión de recursos por el nivel de complejidad y el alcance del proyecto solicitado (construcción de redes nuevas o reposición de redes de alcantarillado que superan los 100 más lineales), se elabora el presupuesto basado en el informe de inspección de redes y se procede a realizar el estudio de la necesidad para que sea expedida la disponibilidad presupuestal y dar inicio al proceso contractual para la ejecución de la obra, como restitución de los sistemas de alcantarillado, redes primarias y secundarias y sus componentes como pozos de inspección, cajas de inspección o domiciliarias.

Estas últimas requieren de la Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado y para su respectiva financiación según sea el caso; se cuenta con la liquidación cobro acometida de alcantarillado, cumpliendo con los requisitos legales que le aplican establecidos en el Normograma del proceso, dichos cobros se envían al Grupo de Servicio al Cliente para que sea cargados a su respectivas matriculas para su cobro y financiación. “


Para efectuar la actividad, Financiación Construcción de Acometida de Alcantarillado y Liquidación Cobros de Acometidas, se evidencio el Contrato de Obra No. 089 de 18/06/2021, Consorcio: CONSORCIO SECTOR 6 - JHON JAIRÓ PEÑA SERRATO, 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° 6 ubicado dentro del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A. ESP OFICIAL” Valor \$ \$ 2, 784,659, 942.00, por lo que se seleccionó la siguiente muestra:

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |   | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |   | <b>Página 19 de 32</b>               |


| Periodo Ejecución/<br>Distrito | Dirección/Usuario   | /Matricula/ Valor/<br>Nro. Cuotas | Observaciones  |
|--------------------------------|---|-----------------------------------|--|
| 15/04/2022<br>6 - Jardín       | Mza. A casa 4<br>Ciudad Blanca<br>Ana Rodríguez de<br>Barrios | 51409<br>\$584.618<br>1-mes       | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida, Código: SB-R-AL-105<br>-Fra.-IBAL.<br><b>Los 2 registros anteriores tienen el mismo código: SB-R-AL-105</b> |
| 15/04/2022<br>6 - Jardín       | Cra. 4 A CI 75-64<br>casa 1<br>Guillermo Soto<br>Torres       | 50863<br>\$596.025<br>12-meses    | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Certificación de la presidente del sector, de la actividad realizada por el Consorcio.<br>- Factura-IBAL   |
| 15/04/2022<br>6 - Jardín       | Cra. 4 Bis 75-42<br>Mz. 6 Cs 11<br>María Sánchez<br>Sandoval  | 35755<br>\$584.618<br>36-meses    | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Certificación de la presidente del sector, de la actividad realizada por el Consorcio.<br>- Factura-IBAL   |
| 15/04/2022<br>6 - Jardín       | Cra. 4 Bis CI 75-<br>16 William<br>Ramirez                    | 40363<br>\$627.392<br>24-meses    | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Certificación de la presidente del sector, de la actividad realizada por el Consorcio.<br>- Factura-IBAL   |
| 15/04/2022<br>6 - Jardín       | Cra. 4 Bis CI 75-<br>35<br>Carmenza<br>González<br>Vanegas    | 161748<br>\$228.128<br>12-meses   | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Certificación de la presidente del sector, de la actividad realizada por el Consorcio.<br>- Factura-IBAL   |
| 15/04/2022<br>6 - Jardín       | Cra. 4 Bis CI 75-<br>15                                       | 166597<br>\$228.128               | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de   |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |   | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   | <b>VERSION:</b> 04                      |                                      |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>Página 20 de 32</b>               |

|   |                                     |                                     |  |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
|   | Rosa Lila Galindo Arias             | 1-mes                               | alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida, Código: SB-R-AL-105<br>-Fra.-IBAL.<br><b>Los 2 registros anteriores tienen el mismo código: SB-R-AL-105</b>  |
| 15/04/2022<br>6 - Jardín                | Cra. 4 Bis Cl 75-09                 | 53432<br>\$250.941<br>3- meses      | Se evidenciaron los soportes correspondientes a:<br>-Liquidación cobro de acometida de alcantarillado código: SB-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida, Código: SB-R-AL-105<br>-Fra.-IBAL.<br><b>Los 2 registros anteriores tienen el mismo código: SB-R-AL-105</b>     |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mz. A casa 1 Prudencio Castellanos  | 121695<br>\$1.077.732<br>12 - meses | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b> |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | MZ. A casa 2 Jorge Eduardo González | 71975<br>\$553.491<br>6 - meses     | -Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105 Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b>                                       |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | MZ. A casa 3 Diana Consuelo Torres  | 72072<br>\$334.066<br>12 - meses    | Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Certificación de la presidenta del sector que el Consorcio realizo la actividad -Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b>                                 |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | MZ.B casa 2 Julio Cesar Matoma      | 89851<br>\$535.873<br>12- meses     | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código:   |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |   | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>Página 21 de 32</b>               |

|   |  |                                  |  |
|---|--|----------------------------------|--|
|   |  |                                  | SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b>  |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mza. I casa -7<br>Ana Margarita Sánchez      | 83522<br>\$1.281.439<br>1- mes   | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b> |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mza. I casa -9<br>María E. Hernández         | 87874<br>\$818.009<br>36-meses   | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b> |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mza. I casa -12<br>Gloria Patricia Cartagena | 87937<br>\$1.335.806<br>36-meses | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b> |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mza. J casa 18<br>Jorge Alberto Torres Rios  | 80114<br>\$692.439<br>24-meses   | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b> |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mza. J casa 27<br>Roa Edna Yudy              | 84414<br>\$1.404.039<br>6-meses  | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código:   |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 22 de 32</b>               |

|   |   |                                    |  |
|---|---|------------------------------------|--|
|   |   |                                    | SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b>  |
| 04/08/2022<br>6-Hacienda Piedra Pintada | Mza. J casa 34<br>Elver Ortiz<br>Lozano | 75584<br>\$1.299.505<br>24 - meses | Se evidenciaron los registros :<br>-Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>-Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105<br>Factura -IBAL<br><b>Los registros anteriores tienen el mismo código. : SB-R-AL-105</b> |


Fuente: Información Carpeta- Obra Distrito 6 de 2022

El cuadro anterior, resume la muestra evaluada de la actividad, Autorización Financiación Construcción de Acometida de Alcantarillado y Liquidación Cobros de Acometidas de manera documental, como también se verifico a través Software-SOLIN, el cargue de los valores a los usuarios.

En relación con los soportes verificados, se evidencio que los registros; Liquidación Cobro de Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105 y Autorización Construcción Acometida de Alcantarillado Código: SB-R-AL-105, reflejan los mismos códigos cuando en la CARACTERIZACIÓN PROCESO SANEAMIENTO BASICO SUBPROCESO GESTION DE ALCANTARILLADO Código: SB-C-AL-001, el de Liquidación Cobro Acometida de Alcantarillado, le pertenece el Código: SB-R-AL106

Es de mencionar que la muestra verificada correspondiente a las matriculas números: 51409, 50863, 35744, 40363, 161748, 166597, 53432, 121695, 71975, 72072, 89851, 83522, 87874, 87937, 80114, 84414, 75584 y 75584; se encuentran sin cargar en el Software-SOLIN, el cobro de la acometida de alcantarillado realizada a los usuarios en el Barrio Jardín y Hacienda Piedra Pintada en el mes de abril de 2022, a pesar que el Grupo Gestión de Alcantarillado, remitió la relación con los correspondientes valores, mediante el oficio 320-01115 de 23/05/2022.

Lo anterior contraviene con 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.

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 23 de 32</b>               |


### 3.3.- Venta por Concepto de Servicio para Vehículos (Vactor)

Tomando como base el Instructivo, Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo “VACTOR” A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107 y Resolución No.0128 de 24/02/2017, “Por la cual se deroga la No. Resolución 0241 del 6 de marzo de 2013 y se regula el costo del alquiler del Vactor, por parte del IBAL SA ESPOFICIAL”.

Se verifico la siguiente muestra de solicitudes del servicio de Equipo Vactor:

| Radica/Fecha           | DIRECCION  | HORAS | VALOR        | SOPORTES DE LA ACTIVIDAD  | OBSERVACIÓN   |
|------------------------|--|-------|--------------|---|---|
| 414 de<br>11/01/2022   | Parque 93<br>Condominio<br>CALLE 93 N 7<br>SUR 59 VIA<br>AEROPUERTO  | 3     | \$1.974.26   | Se evidencio el oficio 320 – 0137, LEIDY JOHANA BARRIOS de 26 enero 2022, en el cual le informan que requiere 3 horas de servicio | Se evidencio factura electrónica de venta FE-2388 de 01/03/2022   |
| 1991<br>10/02/2022     | CARRERA 48<br>SUR N 83 –<br>226<br>ESTACIÓN<br>SERVICIO<br>FULL GAS  | 1     | \$658.089    | 320- 0308 de 16 febrero de 2022- GUSTAVO H. LEAL QUEVEDO, en el cual le informan que requiere 3 horas de servicio                 | Se evidencio factura electrónica de venta FE-2420 de 2/03/2022  |
| 4469 de<br>24/03/2022  | PLAN<br>PARCIAL<br>URBANA-<br>Infinito Urbano<br>Carrera 7 N<br>60-21 Apt. 210<br>Efd. Distrito<br>60        | 6     | (\$3,948.534 | 320- 0750 de 01 de abril 2022 - CESAR AUGUSTO PERILLA ACOSTA, en el cual le informan que requiere 6 horas de servicio             | Se evidencio la factura Electrónica de Venta FE -25 81 de 03/05/2022  |
| 15386 de<br>12/10/2022 | Conjunto Club<br>Residencial<br>Santo<br>Domingo<br><br>Carrera 23 Sur<br>N° 87-08<br>Urbanización<br>Berlín |       |              | 320 – 2311 de 27 octubre de 2022- solicita a la usuaria MARYI DEL PILAR ARISTIZABAL RODRIGUEZ                                     | Se evidencio la factura electrónica por valor de \$1.316.178.00, por 2 horas de servicio Equipo Vactor, oficio 320-13611 de 2806/2022 |

Fuente: Radicados Servicio Vactor - 2022

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 24 de 32</b>               |

Entre los documentos verificados se evidenció el oficio en el que le informan al usuario, acerca de la visita técnica efectuada y le determinan las horas que requiere el Servicio que presta la Empresa por Equipo Vactor, la factura electrónica y la consignación.

En la evaluación documental de la actividad, Venta por Concepto de Servicio para Vehículos Vactor, se observó que la Resolución No.0128 de 24/02/2017, se encuentra desactualizada, establece un procedimiento diferente frente al Instructivo Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo “VACTOR” A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107 de vigencia 2021-10-22:

Resolución No.0128 de 24/02/2017, “Por la cual se deroga la Resolución 0241 del 6 de marzo de 2013 y se regula el costo del alquiler del Vactor, por parte del IBAL SA ESPOFICIAL”.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Establecer como tarifa del servicio de Alquiler del Vactor de propiedad de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL la siguiente:

Valor hora o fracción de hora =63%del SMLMV más IVA

$$(SMLMV \times 63\%) \times (1 + IVA\%)$$


**ARTICULO TERCERO:**” El usuario que requiera el servicio de alquiler del Vactor, elevará petición al Grupo Técnico de Alcantarillado del IBAL, de manera verbal, escrita o telefónica; (...). Una vez se determine la cantidad de hora o fracción de hora requerida, el usuario cancelará el servicio en la Tesorería del IBAL, (...)”

Mientras que el Instructivo Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo “VACTOR” A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107, Fecha vigencia 2021-10-22

Mientras que el Instructivo, Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado on Equipo “VACTOR” A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107, determina como procedimiento:

- La persona interesada en la solicitud del vactor debe radicar un Oficio en ventanilla única solicitando el servicio de alquiler equipo “Vactor”, detallando dirección, teléfono y contacto
- Una vez radicado el oficio, el auxiliar administrativo programa Visita técnica enviando al supervisor del Grupo Gestión de Alcantarillado a la dirección enunciada en el oficio



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b> SA ESP OFICIAL   <b>SIG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 25 de 32</b>               |

para que determine las condiciones del terreno y horas necesarias para ejecutar la actividad.


- En respuesta a la solicitud radicada por ventanilla única el grupo Técnico de alcantarillado envía respuesta del mismo informando si es posible o no su ejecución; en caso de ser viable se le incluirá las condiciones para la ejecución del servicio según visita técnica, como tiempo necesario, número de cuenta, datos con los cuales 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](mailto:alcantarillado@ibal.gov.co).

#### 4.- Matriz de Gestión del Riesgo

Se evidencio que el Grupo Gestión de Alcantarillado, actualizo en la Matriz de Gestión del Riesgo, código. SG-R-007, cinco (5) Riesgos, conforme a la metodología de calificación de probabilidad e impacto y los criterios para realizar la calificación de riesgos tomando como base la Política de Gestión de Riesgos y Oportunidades del IBAL. para esto se ejecuta el seguimiento, monitoreo y evaluación de los riesgos de gestión identificados por el subproceso de Alcantarillado.

En desarrollo de la Auditoria, se verifico que de los tres (3) Riesgos de Gestión, se encuentra ubicados en zona Alta, como se observan a continuación:

| Tipo | Proceso/Riesgo            |   | Actividad Control  | Zona de Riesgo      |             |                  |
|------|---------------------------|---|--|---------------------|-------------|------------------|
|      |                           |   |  | Moderado (Amarillo) | Alto (Rojo) | Extremo (Marrón) |
|      | Gestión de Alcantarillado | 1.- Taponamiento y daños de estructuras   | Mediante reposiciones a estructuras de alcantarillado y mantenimiento con equipos especializados |                     | 3           |                  |
|      |                           | 2.- Déficit de recursos financieros para dar cumplimiento a las exigencias y necesidades del Grupo. | Mediante las revisiones por la Dirección.  |                     |             |                  |

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |   | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |   | <b>Página 26 de 32</b>               |

|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  |  | 3.- Riesgos Operativos (Falta de mantenimiento a estructuras de alcantarillado por deterioro de Equipos). | Mediante estudios de necesidad se realiza la contratación de los servicios requeridos para el funcionamiento óptimo de los Equipos Operativos. |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|


Fuente: Matriz de Gestión del Riesgo 2022

Es de mencionar que como la Matriz de Gestión del Riesgo, fue revisada y ajustada a finales de la vigencia de 2022, que la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades determina en el numeral 16 Monitoreo y Seguimiento; Primera Línea de Defensa: “Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar trímestramente las acciones tendientes a controlar y gestionar los riesgos.”


### 5.- Verificación Indicadores Vigencia de 2022

El Proceso Saneamiento Básico-Gestión Alcantarillado, realiza medición a través de los indicadores; Reposición de redes de alcantarillado, Inspección de redes de alcantarillado y Mantenimiento del sistema de alcantarillado Equipo, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos tanto del proceso como a los institucionales.

| Periodo de Medición                   | Meta | Medición del indicador | % de Cumplimiento | Observaciones  |
|---------------------------------------|------|------------------------|-------------------|--|
| Reposición de redes de alcantarillado |      |                        |                   |  |
| Año 2022                              | 100  | 100.00                 | 100               | De periodicidad, anual, con rango bueno, se cumple con la meta   |
| Inspección de redes de alcantarillado |      |                        |                   |  |
| Enero 2022                            | 95   | 59.18                  | 62                | De periodicidad mensual, se incumple con la meta, los 2 Equipos de Video Robot estaban en mantenimiento. |
| Febrero 2022                          | 95   | 100.00                 | 100               | Cumple con la meta   |

|   |   |  |                                      |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> |  | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>     |  | <b>Página 27 de 32</b>               |

|  |    |        |     |   |
|--|----|--------|-----|---|
| Marzo 2022   | 95 | 100.00 | 100 | Cumple con la meta  |
| Abril 2022   | 95 | 100.00 | 100 | Cumple con la meta  |
| Mayo 2022  | 95 | 70.88  | 75  | Incumple con la meta: Mantenimiento los 2 equipos de video robot OTD017 desde el 04 de mayo al 26 de mayo y el OET 022 desde el 27 de mayo al 31 de mayo.     |
| Junio 2022   | 95 | 28.54  | 30  | Incumple con la meta: Mantenimiento los 2 equipos de video robot OTD017 desde el 01 de mayo al 06 de Julio y el OET 022 desde el 01 de junio al 15 de junio . |
| Julio 2022   | 95 | 41.62  | 44  | Incumple con la Meta. En Mantenimiento el equipo Video Robot OET017 todo el mes de Julio Y el OET 022 en Mantenimiento hasta el 17 de Julio.                  |
| Agosto 2022  | 95 | 100.00 | 100 | Cumple con la meta  |
| Septiembre 2022                                    | 95 | 82.50  | 87  | Cumple con la meta  |
| Octubre 2022                                       | 95 | 100.00 | 100 | Cumple con la meta  |
| Noviembre 2022                                     | 95 | 100.00 | 100 | Cumple con la meta  |
| Diciembre 2022                                     | 95 | 36.11  | 38  | Incumple con la meta En Mantenimiento el equipo Video Robot OET017 Y el OET 022   |
| Mantenimiento del sistema de alcantarillado Equipo |    |        |     |   |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 28 de 32</b>               |

|                 |     |     |     |  |
|-----------------|-----|-----|-----|--|
| Enero 2022      | 100 | 100 | 100 | De periodicidad mensual.<br>Cumple con la meta   |
| Febrero 2022    | 100 | 90  | 90  | Cumple con la meta   |
| Marzo 2022      | 100 | 100 | 100 | Cumple con la meta   |
| Abril 2022      | 100 | 100 | 100 | Cumple con la meta   |
| Mayo 2022       | 100 | 73  | 73  | Incumple con la meta.<br>En mantenimiento el VACTOR OTD 919 desde el 02 de Mayo al 04 y desde el 27 al 31 de Mayo 2022,  |
| Junio 2022      | 100 | 100 | 100 | Cumple con la meta   |
| Julio 2022      | 100 | 91  | 91  | Cumple con la meta   |
| Agosto 2022     | 100 | 100 | 100 | Cumple con la meta   |
| Septiembre 2022 | 100 | 71  | 71  | Incumple con la meta<br>El VACTOR OTD 024 en mantenimiento <b>Acciones de Mejoramiento disponibilidad de recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos " Vector "</b>  |
| Octubre 2022    | 100 | 79  | 79  | Incumple con la meta.<br>El VACTOR OTD 024 en mantenimiento <b>Acciones de Mejoramiento disponibilidad de recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos " Vector "</b> |
| Noviembre 2022  | 100 | 100 | 100 | Cumple con la meta   |

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|  |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|  |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|  |  | <b>Página 29 de 32</b>               |

|                |     |     |     |                    |
|----------------|-----|-----|-----|--------------------|
| Diciembre 2022 | 100 | 100 | 100 | Cumple con la meta |
|----------------|-----|-----|-----|--------------------|

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, el cual resume el resultado de los indicadores del seguimiento a las actividades que realizó, el Proceso Saneamiento Básico - Gestión de Alcantarillado durante la vigencia de 2022, obtuvo la siguiente medición:


- Reposición de Redes de Alcantarillado: de periodicidad anual, cumplió con la meta establecida.
- Inspección de Redes de Alcantarillado: de periodicidad, mensual, la meta fue cumplida para los meses de febrero, marzo, abril, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2022, se incumplió para los meses de, enero, mayo, junio, julio y diciembre de 2022.
- Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado Equipos: de periodicidad mensual, alcanzo la meta, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, abril, junio, julio, agosto, noviembre y diciembre de 2022; no logra la meta, los meses de mayo, septiembre y octubre de 2022.

Se encuentra sin incluir en la Matriz de Caracterización los indicadores: Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL y Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL.

## 6.- Seguimiento Plan de Mejoramiento

En desarrollo de la Auditoria, se realizó el correspondiente seguimiento, a las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento en ocasión de la auditoria de la vigencia de 2022.


| Oportunidad de Mejora   | Observación   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se recomienda fortalecer el seguimiento y control en la programación del servicio vector 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.</li> <li>➤ 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</li> </ul> | <p>Se evidencio el registro, Control Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo "Vector" a Particulares. Teniendo en cuenta lo anterior, fue realizada la acción de mejora</p> <p>Se evidencio el oficio 320-1651 de 11 de agosto de 2022, en el que solicitan al Líder del CECOI, sean suministradas las Tables Equipos Especializados Video Robot.</p> |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b><br/>SA ESP OFICIAL   SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 30 de 32</b>               |

|   |   |
|---|---|
| <p>diferentes peticiones y reclamaciones de la ciudadanía. De igual manera esta información puede ser consultada por los diferentes procesos operativos.</p> <p>➤ Se recomienda para el indicador de <b>Atención de Reclamos de Alcantarillado</b> el cual tiene por objetivo medir la “<u>atención de reclamos presentados por los clientes respecto a las actividades de alcantarillado</u>” efectuar replanteo y -análisis del mismo de acuerdo a las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul> | <p>Teniendo en cuenta lo anterior, fue realizada la acción de mejora</p> <p>Se solicitó al SIG, retirar el indicador, Atención de Reclamos de Alcantarillado.<br/>Teniendo en cuenta lo anterior, fue realizada la acción de mejora</p> |
|---|---|

#### Hallazgos


|   |  |
|---|--|
| <p>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 vector. Ver desarrollo de auditorio punto 4 – Derechos de petición</p> | <p>Se evidencio en el módulo, SIG –IBAL, el registro modificado, Código: SB-R-AL-108 Programación para atención de reportes y daños, fecha de vigencia: 2022-07-18.<br/>Por dar cumplimiento con la acción planteada, se cierra este hallazgo.</p> |
| <p>2.- Incumplimiento en la legalización, tramite y control del servicio de vector 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.</p>   | <p>Se evidencio el oficio 320-1650 de 11/082022, en el que envían al Director operativo el SB-I-AL-107 Instructivo Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo Vector a</p>                                  |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 31 de 32</b>               |

|  |  |
|--|--|
| <p><i>E.S.P OFICIAL se prestará el servicio solicitado o se culminara el trámite de pago en todo caso en <b><u>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</u></b>...”, e incumplimiento al <b>instructivo</b> 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 “... <b>debe hacer la consignación para generar factura electrónica y acercarse a las oficinas del IBAL</b>, sección área comercial con copia de este oficio y la consignación original para que le sea generada la factura; <b>debe enviar copia de la factura y consignación al correo electrónico <a href="mailto:alcantarillado@ibal.gov.co">alcantarillado@ibal.gov.co</a></b>, 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.</i></p> | <p>Particulares.<br/>De acuerdo con lo anterior, queda cerrado.</p>  |
| <p>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.<br/>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.</p>  | <p>Se evidencio el Oficio 320-1949 de 20 -09-2022, solicitan al Líder Grupo Gestión Sistemas; incluir variable programa Call Center "REVISADO"</p> <p><b>No se cierra debido a que en la plataforma del CALL CENTER, a la fecha continua sin depurar los reportes.</b></p> |

Fuente: Plan de Mejoramiento -

De las 3 Oportunidades de Mejoras, quedan cerradas; a pesar que la primera, relacionada con “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 (...); no la

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b><br><br><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | <b>CÓDIGO:</b> SG-R-026              |
|   |  | <b>FECHA VIGENCIA:</b><br>2019-06-04 |
|   |  | <b>VERSIÓN:</b> 04                   |
|   |  | <b>Página 32 de 32</b>               |

describieron en el Plan de Mejoramiento en ocasión de los temas auditados correspondiente a la auditoría efectuada en la vigencia de 2021, también se cierra en razón a que se evidenciaron los registros que soportan acciones correctivas.

En cuanto a las No Conformidades/Hallazgos; se cierran los números 1 y 2, el nro. 3 tampoco se evidencio descrito en el Plan de Mejoramiento, sin embargo realizan parcialmente la acción correctivo, motivo por la que continua abierta.

## 7.-Conclusiones

El informe de la auditoria, incluyo la evaluación, de las evidencias, documentales de la muestra selectiva llevada a cabo, que soportan la ejecución de las actividades, en cumplimiento a las disposiciones legales aplicable al Proceso Saneamiento Básico - Grupo Gestión de Alcantarillado, de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. No obstante la actividad "Autorización Financiación Construcción de Acometida de Alcantarillado y Liquidación Cobros de Acometidas, a Facturación y Recaudo, le falta cargar en el Software-SOLIN el valor de las acometidas de alcantarillado realizadas en el mes de abril de 2022, a usuarios del Barrio Jardín y Hacienda Piedra Pintada, correspondiente a las matrículas nros: 51409, 50863, 35744, 40363, 161748, 166597, 53432, 121695, 71975, 72072, 89851, 83522, 87874, 87937, 80114, 84414, 75584 y 75584; lo que contraviene con el **Artículo 150 de la Ley 142 de 1994**, el cual establece que "Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

En cuanto la actividad, Venta por Concepto de Servicio para Vehículos Vector, la Resolución No.0128 de 24/02/2017, establece un procedimiento diferente frente al Instructivo Prestación Servicio Limpieza y Succión a Estructuras de Alcantarillado con Equipo "VACTOR" A PARTICULARES, Código: SB-I-AL-107 de vigencia 2021-10-22.

## 8.- Recomendaciones

Suscribir y ejecutar el Plan de Mejoramiento, incluyendo la totalidad de las Oportunidades de Mejora y No conformidades/Hallazgos, determinadas en ocasión de la auditoría realizada en el mes de febrero de la presente vigencia al Proceso Saneamiento Básico - Grupo Gestión de Alcantarillado.



LUZ MARINA TORRES RUIZ  
Profesional Universitario - Control Interno de Gestión