
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 56

FECHA:	31 de mayo de 2024	LUGAR:	Presencial
PROCESO AUDITADO	Planeación Estratégica		
AUDITADOS	Dirección de Planeación, Líder Proyectos Especiales, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Operativa, Dirección Comercial		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katherine Torres Méndez		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Evaluar el cumplimiento de las normas, procedimientos e instructivos en el Proceso de Planeación Estratégica de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de acuerdo con la normatividad vigente.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Verificar selectivamente una muestra de las actividades correspondiente a los meses de agosto de 2022 a abril de 2024.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
<p>Constitucion Política de Colombia- Artículo 2, Título I de los Principios Fundamentals. Artículo 79, 80 Del Capitulo 3. de los Derechos Coletivos y del ambiente. Ley 142 de 1994 establece el régimen de los servicios públicos domiciliários y se dictan otras disposiciones. Título Preliminar, Capitulo 1, Principios Generales, 1, 3 numeral 3,2, Capitulo II, Definiciones Especiales, articulo 14, Capitulo VII, Defensa de los Usuarios en sede de las Empresa, articulo 12, 28,57 y152. Título VIII El Contrato de Servicios Públicos Capitulo naturaleza y Características del Contrato Artículo 128,129,130. Resolución 0481 del 07 de Mayo del 2013 “Por medio de la cual “Se establece requisitos, procedimientos y costos para el otorgamiento de las disponibilidades hidrosanitarias -Articulo 1, 2, y 4.Decreto 3050 DE DICIEMBRE 27 DE 2013 “Por el cual se establece las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliários de acueducto y alcantarillado.Resolucion 330 de Junio 18 reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS y se derogan las revoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 1447 de 2005 y 2320 de 2009. Resolucion 0636 del 20 de Septiembre de 2016 Por medio de la cual se adopta la lista de precios para la construcción de las obras de Acueducto y Alcantarillado en el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL Artículos 1 al 5. Decreto 302 de Febrero 25 de 2000 Reglamenta la Ley 142/94, en materia de los servicios públicos domiciliários de acueducto y alcantilado. Título de la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado Capitulo I y II Articulos 4,5,7.2 derogado artículo 9 del decreto 3050 de 2013 Y 3 modificado artículo 1 decreto 229 del 2002. Decreto 229 febrero 11 de 2002 por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000. Artículos 1, 2 y 3. RESOLUCION SSPD 20161300011295 28/04/2016 Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información, SUI. Resolución 655 de 26 de junio de 2018 Por medio de la cual se integra y establece el reglamento de</p>			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 56

funcionamiento del comité institucional de gestión y desempeño de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S. P OFICIAL

FORTALEZAS:

- Buena disposición por parte del personal en el desarrollo de la auditoria.
- Se cuenta con personal idóneo para llevar a cabo las actividades propias en los diferentes procesos y subprocesos.
- Rendición en fecha oportuna del formulario FURGAG vigencia 2023.
-

OPORTUNIDADES DE MEJORA


- Actualizar el Procedimiento de Regulación de Agua y Saneamiento Básico PE-P-GE-200, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Es importante que la Dirección Comercial – Control Tarifario, tomen los correctivos necesarios con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Regulación de Agua y Saneamiento Básico PE-P-GE-200, en donde se indica: *“Realizar el cargue a los tableros de control de metas actualizadas, de acuerdo a la información suministrada por los líderes de las áreas competentes, y correspondiente a los estándares de servicio, y estándares de eficiencia, para el seguimiento y control de los indicadores de calidad, en los términos exigidos en la metodología tarifaria vigente”*, así mismo se deben generar informes relacionados con el seguimiento de metas, y el nivel de incumplimiento de los indicadores de los estándares de servicio y estándares de eficiencia, con el objetivo de conocer el estado actual de los indicadores, como la primicia que permita a las áreas involucradas a llevar a cabo planes de mejoramiento, que prometan en un corto plazo cumplir con las metas establecidas, toda vez que en el desarrollo de la auditoria se evidencio tablero no actualizado en su totalidad, como tampoco informes relacionados con el seguimiento.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: 3___

No	Descripción del Hallazgo
----	--------------------------


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 56

No	Descripción del Hallazgo
	<p>Se reitera hallazgo. Al realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento de Auditoría realizada en el año 2022, se evidencia nuevamente que los reportes realizados al Call Center persisten en el daño de las siguientes matriculas: 218716: No han solucionado hundimiento persiste, 216518: No se ubicó predio, 215294: Persiste hundimiento de vía y 214566: Persiste hundimiento de vía</p>
	<p>Se reitera hallazgo. Al realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento de Auditoría realizada en el año 2022, se evidencia que no se realizó acción correctiva al hallazgo: “No se evidenció el registro PE-R-GE-300 seguimiento de presiones en el sistema de distribución de acueducto (pertenece a la actividad 1 Procedimiento Dirección Operativa), incumpliendo con el Reglamento Técnico RAS, Res. 330 de 2017”.</p>
	<p>Se reitera hallazgo. Al realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento de Auditoría realizada en el año 2022, se evidencia que no se realizó acción correctiva al hallazgo: “No se evidencian actas, informes o mesas de trabajo para la realización del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la infraestructura y a las Redes de Acueducto y Alcantarillado – Actividad 5 Procedimiento dirección operativa”.</p>


DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 08 de mayo de 2024, con el director de Planeación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, se envió por correo electrónico a los demás procesos involucrados.

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Proceso de Planeación Estratégica, 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:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 56

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de la Planeación Estratégica <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Acción Planeación y Proyectos del alcance de la Auditoria. - Política Social de la Empresa - Programas de Responsabilidad Social de la Empresa - Aprobación de Políticas, programas y procedimientos del SIG
HACER	<ol style="list-style-type: none"> 2. Implementación de la Política Social de la Empresa <ul style="list-style-type: none"> - Evidencias de la implementación de la Política Social y de la Rendición de cuentas 3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión de la Empresa a través de las Políticas. 4. Reportes del SUIIT <ul style="list-style-type: none"> - Validación, actualización y certificación en la plataforma SUI de la información de la Empresa - Requerimientos a la SSPD 5. Información SUIIT. <ul style="list-style-type: none"> - Actualización y Registro en la plataforma SUIIT de los tramites y procedimientos administrativos diligenciados. 6. Supervisión de Contratos de Obras, Consultorías y Convenios <ul style="list-style-type: none"> - Informes de Supervisión - Seguimiento a la ejecución de contratos 7. Seguimiento a las actividades de Mantenimiento y Reposición de las Redes de Acueducto y Alcantarillado <ul style="list-style-type: none"> - Reposición y/o rehabilitación de las Redes Hidrosanitarias 8. Seguimiento y Control a la Operación de la Empresa <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de contingencia para mitigar el riesgo de desabastecimiento que se podría producir a causa de la variabilidad climática 9. Seguimiento, Control y Evaluación a los Subprocesos adscritos a la Dirección <ul style="list-style-type: none"> - Actas de reunión - Tablero de Control de mando de indicadores 10. Actualización, Seguimiento y Control Tarifario <ul style="list-style-type: none"> - Tarifas de Acueducto y Alcantarillado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 56

VERIFICAR Y ACTUAR	<p>11. Planes de mejoramiento.</p> <p>12. Medición y análisis de indicadores de gestión.</p>
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<p>13. Matriz de requisitos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 0481 del 07 de mayo de 2013 “Por medio de la cual se establecen los requisitos, procedimientos y costos para el otorgamiento de las disponibilidades hidrosanitarias” - Resolución 475 del 15 de mayo 2015 “Por medio del cual se declara de utilidad pública e interés social del proyecto Construcción de la línea de interconexión entre el tanque ciudad y el tanque sur de la ciudad de Ibagué, así como los terrenos para la construcción del mismo y se dictan otras disposiciones” <p>14. Riesgos de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de omitir el reporte del formulario único de avance a la Gestión FURAG. - Posibilidad de incumplir el cargue de información de los diferentes tópicos a la plataforma SUI dentro del cronograma establecido por el ente de control - Posibilidad de no implementar las políticas establecidas en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG - Posibilidad de incumplir el objeto de los contratos bajo la supervisión de la Dirección de Planeación <p>15. Riesgos de Corrupción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de recibir beneficios o dadas a cambio de agilizar o alterar la información <p>16. Comités a los que pertenece</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, revisión y evaluación al cumplimiento de los diferentes comités que lideran algunos procesos <p>17. Tablas de Retención Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión tablas de retención documental y lo contemplado en la disposición custodia, identificación, orden y limpieza adecuada por parte de cada proceso


PLANEAR

1. Definición de la Planeación Estratégica

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 56

- Plan de Acción Planeación Estratégica – Proyectos Especiales (Vigencia 2024) – Seguimiento realizado trimestralmente

OBJETIVO	ACTIVIDAD	AVANCE / OBSERVACIONES
El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL busca tener fuentes de abastecimiento alternas para garantizar la continuidad del servicio.	Construcción fuente sustituta de abastecimiento de la quebrada corazón para el Municipio de Ibagué	Se radico desde el año 2022 en CORTOLIMA, no se han otorgado permisos por parte de la Autoridad Ambiental (aprovechamiento forestal, concesión de aguas y ocupación de cauce). En 2023, se negaron permisos por observaciones y en 2024 se contrata nueva consultoría (035 de 2024), para subsanar observaciones. Se radica proyecto nuevamente en CORTOLIMA y se está a la espera de respuesta de observaciones. Pendiente visita técnica por CORTOLIMA el 11 de junio de 2024. Avance: 10%
Garantizar el abastecimiento de agua potable a los habitantes de la zona de expansión de la ciudad	Terminación de las líneas de conducción del sistema matriz de la zona de expansión (Miroloindo – Picalaña)	Obra al 100%, están en proceso de pruebas hidráulicas.
Garantizar el abastecimiento de agua potable a los habitantes de la comuna 7 de la ciudad e Ibagué	Estructurar y formular el proyecto para el Sistema Matriz de abastecimiento sector del salado	Se estructuró, formuló y radico ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Actualmente se encuentra en proceso de subsanar observaciones enviadas por el Ministerio. Avance: 100%
Garantizar la continuidad de agua potable a los habitantes de la ciudad de Ibagué	Construcción de la segunda fase de las obras para implementación de la sectorización hidráulica en los sectores inmersos en los macro distritos del sistema de acueducto de la ciudad de Ibagué	Se encuentra en proceso de estructuración del análisis de conveniencia. Avance: 10%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 56


<p>La Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL busca implementar estrategias que minimicen los requerimientos energéticos y dar un uso sostenible de los recursos hidráulicos. Es aquí donde se consolida la iniciativa de gran impacto económico y ambiental para la generación de energía en los sistemas de distribución de agua de la empresa.</p>	<p>Estructurar y formular proyectos para la generación de energía Cocora – diseño, construcción, operación y mantenimiento de un sistema de generación de energía eléctrica con microturbina.</p>	<p>Se encuentra estructurado y formulado el Proyecto, de igual manera se realizó el estudio de necesidad, para la consultoría que entregará la ingeniería de detalle para de esta manera sacar pliegos de la respectiva construcción.</p> <p>Avance: 100%</p>
--	---	---

Se evidencia un avance del **64%** para la vigencia **2024**.

Adicional, se realizó revisión del porcentaje de cumplimiento de los Planes de Acción de las vigencias 2022 y 2023, evidenciándose un cumplimiento del 70% y 74,6% respectivamente. A continuación, se detalla lo evidenciado en el seguimiento a los planes de acción:

Año 2022


Actividad	Avance / Evidencia
Estudios y diseños hidrológicos, de patología estructural y geotécnica de vulnerabilidad y riesgo de la bocatoma sobre el río Cocora, para la rehabilitación y/o optimización con el fin de reestablecer tanto sus condiciones estructurales como los de diseño y funcionamiento.	100% Consultoría 035 de 2021
Estudios y diseños para el tratamiento, suministro y abastecimiento de agua potable para los acueductos comunitarios de las comunas 12 y 13 de la Ciudad de Ibagué	100% Estudios y diseños
Verificación y validación hidráulica de la línea de conducción desde la bocatoma Cocora hasta la PTAP de la Pola y la línea de conducción desde el tanque ciudad a tanque sur, con su línea de distribución al D3.	100% Contrato 144 de 2022
Contratar las cantidades de obra necesarias para la puesta en funcionamiento del proyecto Acueducto Complementario – Sistema Matriz al sector sur de la ciudad de Ibagué	100% Contrato 144 de 2022
Terminación de las líneas de conducción del sistema matriz de la zona de expansión (Fiscalía – Miro lindo – Picalaña)	0%
Línea de conducción tanque sur – tanque zona industrial	0%
Adecuación y puesta en funcionamiento de la bocatoma cocora para el abastecimiento de los habitantes del sur y de la zona de expansión de la ciudad de Ibagué	0%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 56

Llevar a cabo la sectorización de las redes de distribución en un mega distrito	100% Contrato de sectorización 085 de 2022
Consultoría para las alternativas de captación conducción sobre la quebrada corazón.	100% Consultoría 158 de 2021
Consultoría interconexiones y/o manijas de la red del sistema de alcantarillado sanitario para las zonas aledañas del colector quintas y colector la guadaleja de la Ciudad de Ibagué	100% Consultoría 139 de 2021
TOTAL CUMPLIMIENTO AÑO 2022	70%

Año 2023

Actividad	Avance / Evidencia
Construcción proyecto fuente sustituta de abastecimiento de la quebrada corazón para el Municipio de Ibagué	0%
Contratar las cantidades de obras necesarias para la puesta en funcionamiento del Proyecto Acueducto Complementario – sistema matriz al sector sur de la ciudad de Ibagué incluye interventoría.	100% Contrato 144 de 2022
Instalación de las líneas de conducción del sistema matriz de la zona de expansión (Fiscalía – Mirolindo – Picalaña)	60% Contrato 094 de 2023
Línea de conducción tanque sur – tanque zona industrial.	62,51% Se realizó un Acuerdo de Gestión con privados para la construcción de línea de conducción – Acta 013 comité técnico
Viabilidad del proyecto primera fase de las obras de rehabilitación y optimización de la bocatoma cocora (geotecnia) en el municipio de Ibagué	100% Viabilizarían
Construcción del tanque de almacenamiento de 10.000 m3 para abastecer la zona industrial de la ciudad de Ibagué	100% Construcción del tanque de almacenamiento
Contratar las obras necesarias para la construcción de la planta de tratamiento de agua potable, tanque de almacenamiento y obras complementarias para abastecer de agua potable los habitantes de las comunas 12 y 13 de la ciudad de Ibagué, incluye interventoría.	100% Contrato número 022 de 2023
TOTAL CUMPLIMIENTO AÑO 2023	74,6%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 56

REGISTRO FOTOGRAFICO EVIDENCIAS PLAN DE ACCION

26/4/24, 12:17 Gmail - Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4204 - 26/4/2024, 12:18:10 p. m.

Gestión Ambiental IBAL <ambientalibal@gmail.com>

Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4204 - 26/4/2024, 12:18:10 p. m.
1 mensaje

cortolima@cortolima.gov.co <cortolima@cortolima.gov.co> 26 de abril de 2024, 12:18 p.m.
Para: ambientalibal@gmail.com



Corporación Autónoma Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4204

Nueva tarea asignada

26/4/24, 10:18 Gmail - Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4190 - 26/4/2024, 10:19:07 a. m.

Gestión Ambiental IBAL <ambientalibal@gmail.com>

Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4190 - 26/4/2024, 10:19:07 a. m.
1 mensaje

cortolima@cortolima.gov.co <cortolima@cortolima.gov.co> 26 de abril de 2024, 10:19 a.m.
Para: ambientalibal@gmail.com



Corporación Autónoma Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4190

Nueva tarea asignada

Gmail - Gestión Ambiental IBAL <ambientalibal@gmail.com>

Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4187 - 25/4/2024, 5:55:33 p. m.
1 mensaje

cortolima@cortolima.gov.co <cortolima@cortolima.gov.co> 25 de abril de 2024, 5:55 p.m.
Para: ambientalibal@gmail.com



Corporación Autónoma Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

Cortolima ha recibido tu solicitud de trámite No. 4187

Nueva tarea asignada

Comité Técnico
Acuerdo de ejecución de obras Fase 3 – Etapa 1 – Acueducto Complementario Ibagué

**ACTA No. 013
COMITÉ TÉCNICO
ACUERDO DE EJECUCIÓN DE OBRAS FASE 3 – ETAPA 1 – ACUEDUCTO COMPLEMENTARIO IBAGUÉ**

En las instalaciones de la Empresa Ibaguerí de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial (IBAL), a las siete y treinta de la mañana (07:30 A.M.) del día quince (15) del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023), el Comité Técnico del "Acuerdo de ejecución de obras en desarrollo del mecanismo de financiación y ejecución excepcional de obras de infraestructura matriz según Decreto 1000-0832 de 10 de noviembre de 2022 y Resolución 004 del 26 de enero de 2023 -modificada mediante resolución 0319 del 27 de junio de 2023- expedida por la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Hacienda Municipal, por la cual se otorga viabilidad al proyecto Acueducto Complementario línea de conducción Tanque Sur – Tanque Zona Industrial – Etapa 1 – Frentes 1, 2, 3, 5 y 6" y del "Acuerdo de ejecución de obras en desarrollo del mecanismo de financiación y ejecución excepcional de obras de infraestructura matriz según Decreto 1000-0832 de 10 de noviembre de 2022 y Resolución 004 del 26 de enero de 2023 -modificada mediante resolución 0319 del 27 de junio de 2023- expedida por la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Hacienda Municipal, por la cual se otorga viabilidad al proyecto Acueducto Complementario línea de conducción Tanque Sur – Tanque Zona Industrial – Etapa 1 – Frentes 4" se reúne en sesión ordinaria semanal.

L VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

Se constató la presencia de los siguientes miembros, así:

MEMBRRO	CARGO
Ivonne Orjuela Logreira	Representante de la Gerente del IBAL
Santiago Oñarte Buenaventura	Gerente del Proyecto a cargo de los Urbanizadores GRUPO UNO
Julia Aurora Ramirez Luna	Gerente del Proyecto a cargo de los Urbanizadores GRUPO DOS

Con lo anterior quedó acreditado que se encontraba el quórum requerido para deliberar y para tomar decisiones válidamente.

Se encontraban también presentes:

Fotos: WhatsApp Image 2024-05-31 at 8.03.14 AM.jpeg

Ver todas las fotos + Agregar a

Editar y crear Compu

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO - Google Chrome
sgd.mimivienda.gov.co/SGD_WEB/www/pqr/mimivienda.jsp

Resultados

Señor(a) **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS** su solicitud fue guardada correctamente, agradecemos su participación y esperamos dar una respuesta clara a su necesidad

Radicado: 2024ER0014290
Fecha de radicación: Febrero 8 de 2024 15:40

Conservar su número de radicado para realizar consultas posteriores

[Añadir otra solicitud](#) | [Consultar una solicitud](#)


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 56



- Política Social de la Empresa

Se evidencia que la empresa cuenta con la POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PE-O-GE-002, el cual establece: *“La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL, entiende la Responsabilidad Social Corporativa, como las acciones que le corresponden por el impacto de su actividad principal en la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo humano sostenible a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia la comunidad local en pos de mejorar el capital social y calidad de vida de toda la comunidad con el propósito básico de cuidar los aspectos sociales y medioambientales que rodean la organización”.*

En el mismo se relacionan los beneficios, los grupos de interés, principios, objetivos y ámbito de aplicación de la política.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 56

Esta política puede ser revisada en el siguiente link: <https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/07/Politica-de-responsabilidad-social.pdf>

- Programas de Responsabilidad Social de la Empresa

En la POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PE-O-GE-002, se encuentran los programas de responsabilidad social vigencia 2020, así:

ACTIVIDAD	OBJETIVO
PROMOVIENDO EL DIALOGO CON LAS COMUNIDADES	1. actividades de dialogo permanente con la comunidad, reuniones programadas con líderes siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social, así como reuniones virtuales. 2. Prestar un servicio eficaz eficiente a través de las Líneas de atención, así como de las redes como WhatsApp, Facebook y Pagina Web. 3. Mejorar la imagen institucional del IBAL utilizando los mecanismos virtuales para divulgar la información acerca de proyectos 4. Socializar con los Usuarios la Campaña de ahorro y Uso Eficiente del agua, la campaña de Ahorro y eficiente de la energía Eléctrica, unidas a la importancia de la conservación del medio ambiente, lo anterior compartiendo la información con los diferentes Lideres mediante los canales como WhatsApp, Facebook, Pagina Web 5. Generar espacios de comunicación virtual y participación ciudadana entre la empresa y los usuarios. 6. Mejorar el índice de satisfacción al cliente atendiendo los requerimientos y observaciones manifestados por los usuarios a través de los diferentes medios que ofrece la entidad como son los canales virtuales
EN LINEA CON LOS VOCALES DE CONTROL	1. Implementar un canal de comunicación permanente a través de la línea de WhatsApp de Responsabilidad Social del IBAL y los Vocales de Control del Municipio de Ibagué que permita la recepción de las solicitudes de la comunidad en general de manera inmediata y posibilite la respuesta oportuna y en el menor tiempo posible. 2. Afianzar el sentido de pertenencia en los representantes de las comunidades de la ciudad recepcionando las solicitudes de los mismos y dándoles el trámite respectivo
GESTIÓN SOCIAL EN LOS PROYECTOS DE DESARROLLO	1. realizar el acompañamiento respectivo en el área social antes, durante y después de la ejecución de las mismas, dando cumplimiento a las actividades dispuestas en el plan de Gestión Social PEO-GE-001. 2. Socializar con la comunidad de manera telefónica o por medio de volantes las obras a ejecutarse por parte de la entidad en los diferentes sectores de la ciudad y que respectan a las reposiciones de redes de acueducto, temas relacionados con la Gestión Comercial, Ambiental y en general con todos los procesos de la entidad. 3. Reducir al 5% el número de PQR generados con ocasión de la ejecución de obras del proyecto denominado ACUEDUCTO COMPLEMENTARIO PARA IBAGUE CON FUENTE ALTERNA DEL RIO COCORA. 4. Realizar el seguimiento y la trazabilidad de los requerimientos de la comunidad en cumplimiento del PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 56

CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1. Ejecutar cada una de las acciones de cumplimiento diseñados en los componentes del documento denominado ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, dichos componentes son: La. Información para la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana. b. Dialogo c. Incentivos. Audiencia pública de Rendición de cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana, generando mecanismos, medios y espacios efectivos que garanticen la posibilidad de entregar a la comunidad los resultados de la gestión de la vigencia 2020, la proyección de la empresa y la distribución de recursos, facilitando de esta forma la función de control social de la comunidad. Encuesta: PE-R-GE_007 Estrategia: PE-I-GE-002 Asistencia: PE-R-GE-008 Formato para la formulación de preguntas: PE-R-GE-009
REALIZAR TRAZABILIDAD PETICIONES DE LA COMUNIDAD	Trasladar las peticiones de la comunidad a las áreas correspondientes realizando el seguimiento respectivo hasta su cumplimiento. Atender línea de WhatsApp 3229639922.
COMPROMISO SOCIAL	Entrega de Kits alimentarios en la comuna 7 de la ciudad de Ibagué atendiendo la emergencia sanitaria por la pandemia covid-19
TRABAJO CON EL CLIENTE INTERNO	En conjunto con el área de talento humano desarrollar capacitaciones virtuales sobre temas relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial.

Es necesario que estos programas sean actualizados para cada vigencia, con el fin de realizar un seguimiento asertivo y eficiente, toda vez, que solo se evidencia los programas para la vigencia 2020 y en el mismo se establecían programas con base en la atención a la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19.

A continuación, se relaciona lo evidenciado en cumplimiento del programa:

AÑO 2022

PROMOVIENDO EL DIALOGO CON LAS COMUNIDADES

1. <https://drive.google.com/drive/folders/1iCKIUcte0FVyq43uaZJe8-IFf5OREQqQ?usp=sharing>

Se evidencia visitas del alcalde al barrio: Villa café, la Libertad, Nueva Castilla

2. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AZD8H08_kQ1y3iAH3fVyUAXD4jZrEZ5T/edit?usp=sharing&oid=108856172587471514371&rtpof=true

Se evidencian solicitudes realizadas por la línea WhatsApp durante el año 2022 a los diferentes procesos de la Empresa

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 56

3. <https://ibal.gov.co/home/transparencia/1-informacion-de-la-entidad/calendario-de-actividades-y-eventos/>

Se evidencian capacitaciones del Sistema de Gestión de calidad (ahorro y uso eficiente del agua) a diferentes instituciones y Entidades de la ciudad.

GESTIÓN SOCIAL EN LOS PROYECTOS DE DESARROLLO

Se encuentran las evidencias en los siguientes links:

<https://drive.google.com/drive/folders/17uakQXZWkEpnfKdUgx9Y7fep7Q8kM23B?usp=sharing>

Formato de Asistencia a socialización con Acueducto en el barrio Calarcá del 31/08/2022

Invitación a la comunidad del barrio Jardín Atolsure comuna 8 a participar en la conferencia sobre derechos humanos y uso racional del agua

https://drive.google.com/drive/folders/1S2fnQUprhacnng_NywV39TRIK4tb-4Fb?usp=sharing

Se evidencia asistencia a socialización del Acueducto complementario fase del día 04/12/2022 y registros fotográficos

<https://drive.google.com/drive/folders/1gwWRHq7pxGdGjD8L9o8lBogTQQCQxm9X?usp=sharing>


Se evidencia fotografía de cambio de acueducto calle 1 con cra 11 y lista de asistencia Reparación de redes de acueducto y alcantarillado del barrio América Reparación de redes barrio Hipódromo y otros barrios de la ciudad, se evidencia asistencia y fotografía

CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se encuentra evidencia en el siguiente Link:

<https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-RENDICION-DE-CUENTAS-2022.pdf>

se evidencia el informe de rendición de cuentas del año 2022 y la asistencia de 1.701 ciudadanos de forma presencial en la pista de BMX del Parque Deportivo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 14 de 56

REALIZAR TRAZABILIDAD PETICIONES DE LA COMUNIDAD

Se encuentran evidencias en el siguiente Link.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AZD8H08_kQ1y3iAH3fVyUAXD4jZrEZ5T/edit?usp=sharing&oid=108856172587471514371&rtpof=true&sd=true

TRABAJO CON EL CLIENTE INTERNO

Se encuentra el siguiente link dichas evidencias:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/15zXtlyFWJKEuUCsLOeRsDjgf1yvtN-Cb/edit?usp=sharing&oid=108856172587471514371&rtpof=true&sd=true>

NOTA: Se evidencia cumplimiento al Programa de Responsabilidad Social correspondiente al año 2022.

AÑO 2023

Política Social de la Empresa

Informe rendición de cuentas <https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/RENDICION-DE-CUENTAS-2023.pdf> a través de este link se pueden observar el informe de rendición de cuentas el cual se efectuó en el Tejedromo del Parque Deportivo el día 18 de Diciembre de 2023 donde se observa la evaluación de las acciones del componente de diálogo de la estrategia institucional para rendición de cuentas y gestión política de la participación ciudadana.


invitación rendición de cuentas <https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/Invitacion-Rendicion-de-Cuentas-2023.pdf>

PROMOVIENDO EL DIALOGO CON LAS COMUNIDADES

Se pudo evidenciar las actividades en los siguientes links:

1. https://drive.google.com/drive/folders/1fQJs406WyyYD5MZ_oDJX_2p18psA7nn3?usp=sharing

Se evidencia asistencias de socialización y fotografías: Tema Alcaldía al Barrio realizada en los siguientes barrios:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 56

Fecha de socialización	Barrio
Febrero 16/2023	El Limón
Febrero 23/2023	Topacio
Abril 24/2023	Viveros
Mayo 05/2023	La miel
Mayo 12/2023	Rincón de piedra pintada
Septiembre 21/2023	Hacienda la Miel

2. <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H5oX-JdloRRJS1ahj58Qww9Er3fpCOLt/edit?usp=sharing&oid=108856172587471514371&rtpof=true&sd=true>

Se evidencio matriz de solicitudes de los usuarios recibidas por la línea de WhatsApp del 1 al 15 del mes de diciembre de 2023 donde se puede evidenciar la cantidad de solicitudes por los diferentes conceptos en total 95 solicitudes y ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción:

DICIEMBRE DE 2023	CANTIDAD
Acueducto	78
Alcantarillado	9
Control Perdidas	3
Facturación	1
Otras Solicitudes	2
Recuperación Operativa	2
TOTAL	95

<https://ibal.gov.co/home/transparencia/1-informacion-de-la-entidad/calendario-de-actividades-y-eventos/>

Se evidencia calendario del mes de mayo de 2023 donde se informa de las diferentes actividades que viene realizando el IBAL: información de cómo va el Acueducto, complementario, barrios donde se está realizando pavimentación, sedes y horarios de atención a los usuarios, Centros de Atención Personalizado CAP.

3. <https://drive.google.com/drive/folders/15G6nY6F4jZ8g3r6TfkM1FTKQtQi1wWM?usp=sharing>

Se evidenciaron capacitaciones en los siguientes barrios como también registros fotográficos

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 56

Fecha capacitación	Barrio	Nombre de la capacitación
19/01/2023	Calucaima	Uso eficiente del agua
16/02/2023	Francia	
02/02/2023	Yuldaima	
26/01/2023	Villa Claudia	
09/11/2023	Protecho salado	
09/11/2023	Las delicias	

GESTIÓN SOCIAL EN LOS PROYECTOS DE DESARROLLO


1. https://drive.google.com/drive/folders/1vFea15_1grSKyb-GzDR4sxsVJcuBHFxi?usp=sharing

Se evidencia formato de asistencia reunión externa cumplimiento Acción Popular No.73001-33-33-007-2019-00174-01 barrio Protecho salado, Programa capacitación: manejo, clasificación y disposición final de residuos sólidos. De fecha 09 febrero de 2023, como también registros fotográficos de dicha capacitación.

<https://drive.google.com/drive/folders/1PPQdGTwM9D94cRb-o9LPYfNi8hBKxzvY?usp=sharing>

Se evidenciaron registros de asistencia y registros fotográficos de las socializaciones en los siguientes barrios de la Ciudad:

Actividad	Fecha realizada
Instalación de tubería barrio refugio	Sept 05 de 2023
Instalación de tubería conducción la Cartagena	Octubre 02 de 2023
Instalación de tubería conducción las brisas	Septiembre 04 de 2023
Instalación de tubería conducción los mártires	Septiembre 06 de 2023
Instalación tubería conducción variante sector media luna	Septiembre 01 de 2023
Instalación tubería conducción barrio popular	Septiembre 11 de 2023
Instalación tubería conducción santa helena	Septiembre 13 de 2023
Pre socialización Coqueta	Febrero 02 de 2023
Recorrido pavimentación túneles	Junio 06 de 2023
Recorrido Zona Industrial el Papayo	Abril 03 de 2023
Seguimiento A. Complementario Laureles	Febrero 06 de 2023
Tigrera cancha de tejo	Enero 24 de 2023
Tigrera socialización Pavimentación	Junio 04 de 2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 17 de 56

<https://drive.google.com/drive/folders/1UGiDQGSXx297PGPCvITP7-AukHwG6odQ?usp=sharing>

Se evidenciaron listas de asistencia y registros fotográficos de las socializaciones en los siguientes barrios de la ciudad:

Barrios	Fecha
Samoa - Acua Ambala	Octubre 03/2023
Alminar Samoa -inicio de obra	Octubre 14 /2023
Calucaima estación de bombeo	Mayo 13/2023
Concertación las delicias	Noviembre 30/2023
Convenio 174 Gestión del Riesgo	Agosto 23/2023
Reuniones con la Comunidad	Febrero 09/2023
Socialización Pradera	Julio 24/2023
Socializaciones Acueducto complementario 2023	Mayo 14/2024

Año 2024 - PROMOVRIENDO EL DIALOGO CON LAS COMUNIDADES


<https://drive.google.com/drive/folders/16TbTrEym28VNTzTk1Qqyv9oeuaxOTMUg?usp=sharing>

Se evidencia registros de asistencia y registros fotográficos de IIBAL en tu barrio en los siguientes barrios: Barrio departamental de fecha 27/01/2024, Barrio San Cayetano el 09/02/2024. Se evidencia listado actualizado de elección de presidentes de juntas año 2022-2026 por comuna.

<https://drive.google.com/drive/folders/16SptvirGsPaaVEx1R7-sSWLPKs--N8YR?usp=sharing>

Se evidencia matriz de línea amiga 2024 donde se realiza un consolidado de la línea WhatsApp primer cuatrimestre año 2024. Donde se recibieron un total de 536 llamadas distribuidas así

DEPENDENCIA	TOTAL
Acueducto	360
Alcantarillado	57
Cartera	10
Control Perdidas	23
Facturación	16
Operativa	5
PQR	2
Recuperación	5
Otras Solicitudes	58
TOTAL	536

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 56

<https://ibal.gov.co/home/transparencia/1-informacion-de-la-entidad/calendario-de-actividades-y-eventos/>

Se evidencia el calendario de actividades y eventos de fecha mayo 2024 donde se da información de las ultimas noticias del IBAL.

NOTICIA	FECHA
Mas de 60.000 familias del sur de Ibagué a un paso de tener agua potable	Mayo 21 de 2024
Estamos cumpliendo IBAL empezó la pavimentación en el barrio Yuldaima	Mayo 15 de 2024
El colmo usuarios morosos del IBAL se estaban robando el agua en la comuna 9	Mayo 15 de 2024
Fase 5 del segundo Acueducto quedara como meta en el Plan de Desarrollo "Ibagué para todos"	Mayo 14 de 2024

<https://drive.google.com/drive/folders/1e-CQyA3DDLmEI5xdKERIcOI5W3b7-yNw?usp=sharin>

Se evidencia registro de asistencia y registros fotográfico de capacitaciones. Tema: Taller derechos humanos y ahorro y uso eficiente del agua de fecha febrero 15 de 2024 barrio la Francia.

GESTIÓN SOCIAL EN LOS PROYECTOS DE DESARROLLO

https://drive.google.com/drive/folders/1Sa_vSY0xmnuuNeE0qjllhP9azwXPOTX?usp=sharing


Se evidencia registro de asistencia y registros fotográficos socialización 3X1 año 2024 en los siguientes barrios:

Barrio	Fecha
Américas	29 marzo de 2024
Ancón parte Alta	14 febrero de 2024
Boquerón y Tejar	15 febrero de 2024
Ciudadela Simón Bolívar	06 marzo de 2024
las Ferias	01 abril de 2024
Yuldaima	20 febrero de 2024

<https://drive.google.com/drive/folders/1D9pJiUGBEoAV6OyzkUwdP40D2LcTLXZT?usp=sharimg>

Se evidencia:

- Acta de reunión Asunto: inspección de desacato conciliación de desacato Acción Judicial, conciliación de fecha febrero 20 de 2024, barrio el Edén Parte alta.
- Mesa de trabajo Alcaldía y Comuna 9 de fecha del 23 febrero de 2024

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 56

- Socialización Acción Judicial Barrio Ricaurte de fecha 17 de febrero de 2024
- Socialización soluciones de alcantarillado barrio Jazmín de fecha 26 febrero de 2024.

https://drive.google.com/drive/folders/1Sa_vSY0xmnuuNeE0qjllhP9azwXP0tX?usp=sharing


TRABAJO CON EL CLIENTE INTERNO

https://drive.google.com/drive/folders/1Q_e-vJf8hJzFMEL5EYKIOcASY5PsTqP?usp=sharing

Se evidencia registros de asistencia y registros fotográficos a funcionarios sobre capacitación rendición de cuentas y participación ciudadana de las siguientes fechas: enero 03/2024, marzo 15/2024, abril 18/ 2024, marzo 19/2024.

- Aprobación de Políticas, programas y procedimientos del SIG

Con base en lo establecido en el “*Procedimiento base para la elaboración y control de documentos y registros SG-P-001*”, punto 5. *Descripción de Actividades literal 3. Revisar y aprobar los documentos:* Teniendo en cuenta la solicitud, el equipo operativo del SIG revisa los documentos con base en las especificaciones del presente documento y se colocan las observaciones pertinentes, el VoBo y fecha de vigencia”, se evidencia la aplicación del formato SG-R-038 Solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos y Actas de Equipo Operativo SIG, como se detalla a continuación:


	ACTA DE REUNION	FECHA VIGENCIA: 2016-10-19
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSION: 01
		Página 1 de 5

ACTA NÚMERO: 009	ASUNTO: Reunión Comité
HORA: 8:00 A.M.	LUGAR: Oficina La Pola
FECHA: septiembre de 2023	COMITÉ: Equipo Operativo del SIG
ORDEN DEL DÍA.	
1. Verificación de quórum	
2. Revisión y seguimiento a la Política de Administración de Riesgos y oportunidades	
3. Aprobación de documentos	
4. Proposiciones y varios	

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Siendo las 8:10 a.m. Se da inicio a la reunión de equipo operativo del SIG.


INTEGRANTES DEL EQUIPO OPERATIVO	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO	LIDER GESTIÓN AMBIENTAL
CLAUDIA CÓMBITA ZAMBRANO	LIDER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- PROFESIONAL UNIVERSITARIO SG-SST
MÓNICA ALEJANDRA MENDEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO SGC

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 56

APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	Los siguientes documentos fueron revisados y aprobados por el equipo operativo del SIG, por requerimiento de los líderes de los procesos:	Profesional Universitario SGC
	<u>Aprobación de documentos septiembre 01 de 2023</u>	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SG-I-007 Instructivo manejo integral de residuos sólidos v05	
	<u>Aprobación de documentos septiembre 04 de 2023</u>	
	GESTIÓN HUMANA GH-R-043 Planilla horas extras y recargos v03	
	CAMBIO: Omitir firma del trabajador	
	IMPACTO: Facilitar el proceso de liquidación, para el pago de horas extras y recargos	
	<u>Aprobación de documentos septiembre 05 de 2023</u>	

GESTIÓN TECNOLÓGICA GT-C-001 Caracterización Gestión Tecnológica v16 GT-P-001 Procedimiento Gestión Tecnológica v09 GT-I-002 Instructivo administración de redes y comunicaciones v05 GT-I-003 Instructivo para la realización de copias de respaldo v08 GT-O-002 Política de Gobierno digital v00 GT-R-006 Auditoría de eventos de seguridad v00
<u>Aprobación de documentos septiembre 06 de 2023</u> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SG-M-003 Manual de seguridad y salud en el trabajo para contratista v02
CAMBIO: Se ajustan los ítems 4 hasta el ítem 18. Se ajustan lineamientos, de acuerdo a los cambios normativos relacionados con el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
IMPACTO: Cumplimiento normatividad vigente
<u>Aprobación de documentos septiembre 11 de 2023</u> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SG-M-001 Manual del SIG v20
CAMBIO: Se actualiza la política de SST y los objetivos del SIG. Se actualiza la matriz de partes interesadas de la empresa. Se actualiza las sedes de la empresa.
IMPACTO: Información actualizada para mayor organización del SIG y comprensión de las partes interesadas

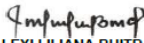
<u>Aprobación de documentos septiembre 15 de 2023</u> PLANEACIÓN ESTRATÉGICA- GESTIÓN ESTRATÉGICA PE-R-GE-200 Tarifas Acueducto y Alcantarillado v04 PE-P-GE-200 Procedimiento de regulación de agua y saneamiento básico v04
<u>Aprobación de documentos septiembre 26 de 2023</u> GESTION COMERCIAL- FACTURACIÓN Y RECAUDO GC-R-FR-002 Recaudos total v06 GC-R-FR-005 Recaudos v06
CAMBIO: Se actualizan los formatos agregando campos para llevar el registro completo e informativo.
IMPACTO: Establecer lineamientos para mejora continua, en el momento de realizar informes, contabilización y aplicación en los pagos
<u>Aprobación de documentos septiembre 26 de 2023</u> GESTION COMERCIAL- GESTIÓN CARTERA GC-C-GC-001 Caracterización subproceso Gestión Cartera v36 GC-R-GC-005 Citación por correo Notificación mandamiento de pago v07
IMPACTO: Presentar los parámetros de las formas de notificación
GC-R-GC-017 Auto de Embargo v06

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 56

IMPACTO: Permitiendo que el mismo sea utilizado en diferentes tipos de embargos que pueden ser decretados en el proceso. Se crean los siguientes formatos: GC-R-GC-041 Vinculación de deudor solidario v00 GC-R-GC-042 Citación para notificación v00 GC-R-GC-043 Notificación por aviso mandamiento de pago v00 GC-R-GC-044 Reinicio de proceso cobro coactivo v00



Proposiciones y Varios


Para constancia y validez se firma por los asistentes. Siendo las 9:30 a.m. se da por terminado el orden del día.


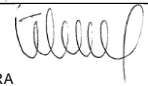

ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO
 Líder Sistema de Gestión Ambiental


CLAUDIA COMBITA ZAMBRANO
 Líder Sistema de Gestión SST



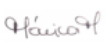

MÓNICA ALEJANDRA MÉNDEZ N.
 Profesional Universitario SGC

	SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS			CÓDIGO: SG-R-038	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			FECHA DE VIGENCIA: 2022-08-30	
				VERSIÓN: 00	
				PÁGINA 1 DE 1	
1. TIPO DE SOLICITUD:	CREACIÓN	2. PUBLICAR (colocar X según corresponda)	PÁGINA WEB	INTRANET x	
3. PROCESO/ SUBPROCESO:	CONTROL DISCIPLINARIO	4. FECHA DE SOLICITUD	31/01/2023		
5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS					
TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE	CÓDIGO:	VERSIÓN:	CAMBIOS REALIZADOS	IMPACTO QUE GENERA
FORMATO	DILIGENCIA DE FUNCION PREVENTIVA	CD-R-056	0		CUMPLIMIENTO A NORMATIVIDAD VIGENT
FORMATO	AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	CD-R-057	0		CUMPLIMIENTO A NORMATIVIDAD VIGENT
6. QUIEN REALIZA LA SOLICITUD:	PABLO MEDARDO CORTES	7. VoBo LÍDER DEL PROCESO/ SUB PROCESO:	 PABLO MEDARDO CORTES		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 22 de 56


	SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SG-R-038			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA DE VIGENCIA: 2022-08-30			
		VERSIÓN: 00			
		PÁGINA 1 DE 1			
1. TIPO DE SOLICITUD: CREACIÓN	2. PUBLICAR (colocar X según corresponda):	PÁGINA WEB:	INTRANET: X		
3. PROCESO/ SUBPROCESO: GESTIÓN COMERCIAL- GESTIÓN CARTERA	4. FECHA DE SOLICITUD: 7/02/2024				
5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS					
TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	NOMBRE: COBRO COACTIVO - ACUERDO DE PAGO	CÓDIGO: GC-R-GC-047	VERSIÓN: 00	CAMBIOS REALIZADOS: Se crea documento para el proceso administrativo de cobro coactivo	IMPACTO QUE GENERA: Documento incorporado al proceso administrativo de cobro coactivo como una forma de suspensión de la actuación.
6. QUIEN REALIZA LA SOLICITUD: LIDER DE CARTERA		7. VoBo LÍDER DEL PROCESO/ SUB PROCESO:		 LILIANA GONZALEZ MORA	

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: GH-R-033
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-19
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 3
ACTA NUMERO: 003	ASUNTO: Reunión Comité	
HORA: 8:00 A.M.	LUGAR: Oficina La Pola	
FECHA: marzo 22 de 2024	COMITÉ: Equipo Operativo del SIG	
ORDEN DEL DIA.		
1. Verificación de quórum		
2. Aprobación de documentos		
3. Proposiciones y varios		
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA		
1. Siendo las 8:10 a.m. Se da inicio a la reunión de equipo operativo del SIG.		
INTEGRANTES DEL EQUIPO OPERATIVO		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO	LIDER GESTION AMBIENTAL	
CLAUDIA CÓMBITA ZAMBRANO	LIDER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- PROFESIONAL UNIVERSITARIO SG-SST	
MONICA ALEJANDRA MENDEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO SGC	
2. Desarrollo de la reunión:		
TEMA	DESCRIPCIÓN/ TAREA	RESPONSABLE
APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	Los siguientes documentos fueron revisados y aprobados por el equipo operativo del SIG, por requerimiento de los líderes de los procesos:	Profesional Universitario SGC
	Aprobación de documentos marzo 07 del 2024	

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: GH-R-033
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-19
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 3
A SEGUIMIENTO CALIDAD DE AGUA		
AC-I-011 Instructivo de emergencias y contingencias calidad de agua v02 AC-R-046 Verificación calidad muestreo tanque portátil- carro tanque v00 AC-C-001 Caracterización Aseguramiento Calidad de agua v14 IMPACTO: Positivo control y manejo del suministro de agua en caso de desabastecimiento		
Aprobación de documentos marzo 22 del 2024 FACTURACIÓN Y RECAUDO		
Se eliminan los siguientes documentos: GC-R-FR-015 Nota Crédito		
Proposiciones y Varios		
Para constancia y validez se firma por los asistentes. Siendo las 9:30 a.m. se da por terminado el orden del día.		
 ALEXI LILIANA BUITRAGO CAYCEDO Líder Sistema de Gestión Ambiental	 CLAUDIA COMBITA ZAMBRANO Líder Sistema de Gestión SST	
 MÓNICA ALEJANDRA MÉNDEZ N. Profesional Universitario SGC		

HACER

4. Implementación de la Política Social de la Empresa

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 23 de 56

- Evidencias de la implementación de la Política Social y de la Rendición de cuentas

El IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, cuenta con la POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PE-O-GE-002, la cual puede ser consultada en el siguiente link: <https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/07/Politica-de-responsabilidad-social.pdf>

Durante el cierre de la auditoria se evidencio la actualización de dichos documentos.

Adicional, se evidencia cumplimiento de la Estrategia para la Rendición de Cuentas y Gestión Política De Participación Ciudadana

A continuación, se reportan los links de evidencia de rendición de cuentas 2023 (el cual se efectuó en el Tejadromo del Parque Deportivo el día 18 de diciembre de 2023 donde se observa la evaluación de las acciones del componente de diálogo de la estrategia institucional para rendición de cuentas y gestión política de la participación ciudadana) y Audiencia pública de rendición de cuentas ‘100 días entre todos’ 2024-1 (Fecha del evento: 12 de abril de 2024)

<https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/RENDICION-DE-CUENTAS-2023.pdf>


<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2024/58342-REN-20240430113514.pdf>

5. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión de la Empresa a través de las Políticas.

El Decreto 1083 de 2015 en el Capítulo 3 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establece en el artículo **2.2.22.3.2 Definición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Así mismo, en su “**ARTÍCULO 2.2.22.3.10 Medición de la Gestión y Desempeño Institucional**”. La recolección de información necesaria para dicha medición se hará a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG. La medición de la gestión y

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 56

desempeño institucional se hará a través del índice, las metodologías o herramientas definidas por la Función Pública, sin perjuicio de otras mediciones que en la materia efectúen las entidades del Gobierno... ..”

Con base en la normatividad anteriormente mencionada, a continuación, se relacionan las evidencias de cumplimiento así:

- Acta de reunión número 001 del 22 de febrero de 2023, Asunto: Estado actual de las políticas de MIPG – Socialización resultados FURAG 2022

5. VARIOS

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA.

Siendo las 8:45 a.m. del miércoles 22 de febrero de 2023, se da inicio a la mesa de trabajo citada con la circular 200-007 del 13 de febrero de 2023, el Ing. Jorge Elmer Díaz Morales da inicio indicando a los asistentes la importancia de revisar cada una de las políticas de MIPG y avanzar en las actividades programadas que permitan a la empresa obtener un buen resultado en el IDI-2022, donde se socializan los resultados del FURAG-2021 y se procede a evaluar política por política y se establecen los siguientes compromisos :

GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO	59.7	I01TALENTO HUMANO Calidad de la planeación estratégica del talento humano	55.7
		I02TALENTO HUMANO Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	57.9
		I03TALENTO HUMANO Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad	62.2
		I04TALENTO HUMANO Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano	62.1
INTEGRIDAD	69	I05INTEGRIDAD Cambio cultural basado en la implementación del código de integridad del servicio público	69.4
		I06INTEGRIDAD Gestión adecuada de conflictos de interés y declaración oportuna de bienes y rentas	40.5
		I07INTEGRIDAD Coherencia entre la gestión de riesgos con el control y sanción	76.0
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	73.3	I81FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Eficacia Organizacional	68.7
		I17FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo	76.5

- Acta 002 del 10 de mayo de 2023, Asunto: Estado actual de las políticas de MIPG

	ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GH-R-033 FECHA VIGENCIA: 2016-10-16 VERSIÓN: 01 Página 1 de 2
	ACTA NUMERO: 002-2023 ASUNTO: Estado actual de las políticas de MIPG	HORA: 08:00 Am FECHA: 10 de mayo de 2023
	LUGAR: SIGAA COMITE:	ORDEN DEL DIA. 1. Verificación asistencia Líderes de Políticas 2. Socialización Resolución 100-003-2023 de Función Pública 3. Presentación Documento FURAG-2022 4. Aspectos a tener en cuenta en el diligenciamiento del FURAG-2022 5. Proposiciones y varios 6. Cierre de la reunión
	DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA. <p>Siendo las 8:305 a.m. del miércoles 10 de mayo de 2023, se da inicio a la mesa de trabajo citada con la circular 200-017 del 05 de mayo de 2023, se da inicio a la reunión verificando la asistencia de los líderes de las diferentes políticas, la Ing. Sandra Mónica Cifuentes presenta a los asistentes los temas a tratar así:</p> <p>Se socializa la circular 100-003 del 03-05-2023 de Función Pública, en la cual se encuentran los lineamientos del registro del furag -2022, entre ellos el cronograma a tener en cuenta.</p> <p>Se dan a conocer las Políticas que van hacer evaluadas y los líderes responsables del diligenciamiento, de igual manera se describen las recomendaciones a tener en cuenta en el diligenciamiento.</p>	

TEMA	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE
Enviar documento FURAG-2022	Remitir a los Líderes de política el documento del furag-2022	Dirección de Planeación
Políticas MIPG	Diligenciamiento del documento del FURAG-2022.	Líderes de Políticas

Enviar a la Dirección de planeación el FURAG-2022 diligenciado a más tardas el 25 de mayo de 2023 Asistir a las capacitaciones virtuales de Función Pública, para lo cual la dirección de planeación se indicó la pág. web a la que debían entrar. Una vez se habilite la plataforma para el diligenciamiento del FURAG-2022 en línea la Dirección de Planeación citara a los Líderes.	Líderes de Políticas Líderes de Políticas y personal de apoyo. Dirección de Planeación
--	--


Para la vigencia 2024 se evidencia correo electrónico del 12 de abril de 2024, enviado por la dirección de planeación del IBAL, enviando archivo en PDF con detalle de las preguntas del FURAG 2023



FECHA: Ibagué, abril 10 de 2024

DETALLE PREGUNTAS FURAG-2023

POLÍTICA ASOCIADA	# PÁGINA	PREGUNTAS RELACIONADAS	RESPONSABLE
General	1-3	1 a 7	Director de Planeación
Planeación Institucional	3-4	8-13	(Líderes de políticas Pg. 3) Líder Proyectos Especiales
Gestión Estratégica del talento Humano	5-10	14-40	Líder Gestión del Talento Humano
Integridad	10-14	41-53	
Fortalecimiento Institucional	14-17	54-70	SIG
Gobierno digital	17-32	71-135	Líder Gestión Tecnológica y de Sistemas
Seguridad digital	32-36	136-157	
Defensa Jurídica	36-41	158-184	Secretaría General
Servicio al Ciudadano	41-47	185-203	Líder Atención al Cliente y PQR
Racionalización de trámites	47-52	204 a 232	Director de Planeación (Líderes a cargo de trámites)
Participación ciudadana	52-55	233-242	Líder Responsabilidad Social
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	55-59	243-262	Director de Planeación Alta Dirección
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	59-67	263-293	Director de Planeación Líder Gestión Tecnológica y de Sistemas Líder Financiera
Gestión Documental	67-73	294-322	Líder Atención al Cliente y PQR Líder Gestión Documental
Gestión del conocimiento y la innovación	74-78	323-342	Líder Proyectos Especiales
Control Interno	78-89	343-381	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
INF- Gestión Estratégica del Talento Humano	89-94	382-408	Director Administrativo y Financiero
Temas Transversales institucionales	94-95	409-413	Líder Gestión del Talento Humano Dirección de Planeación Líder Talento Humano- Alta Dirección Director de Planeación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 56

Cabe resaltar, que dicho formulario fue diligenciado en su totalidad y en el tiempo establecido.

6. Reportes del SUI

- **Validación, actualización y certificación en la plataforma SUI de la información de la Empresa**

¿Qué es el SUI?

El Sistema Único de Información (SUI) es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales.

Ley 142 de 1994

Le asignó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la responsabilidad de establecer los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados los datos de las empresas de servicios públicos.

Ley 689 de 2001

Le asignó a la SSPD la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un sistema único de información que se caracterizará, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia verdadera para el sector de servicios públicos domiciliarios del país.

Documento Conpes 3168 de 2002


Estableció las estrategias para el diseño y adopción del SUI.

CRA – Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

La Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo es una unidad administrativa especial, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; cuyo propósito es regular monopolios y promover la competencia del sector, evitando abusos de posición dominante e impulsando la sostenibilidad del sector y la prestación de servicios de calidad con tarifas razonables y amplia cobertura.

En desarrollo de la auditoria, se realizó seguimiento al cargue de la información al Sistema Único de Información - SUI, con corte al 30 de abril de 2024; para la verificación fue generado el reporte del Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios; el cual refleja los reportes cargados y certificados y los reportes pendientes por cargar.

Estado de Cargue de Información a la Plataforma -SUI

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 27 de 56

Con la información generada del Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios, se observa al 27 de mayo de 2024, los formatos activos que se encuentran pendientes por cargar a la Plataforma – SUI:

AÑO	ESTADO	TOPICO										
		Administrativo	Administrativo y Financiero	Comercial y de Gestión	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Generalidades de Riesgos	Técnico operativo	Nuevos Marcos Normativos	NSC	Calculo Tarifario Suricata Costos y tarifas	Total General
2009	Pendiente							1				1
2013	Pendiente							1				1
2014	Pendiente							1				1
2015	Pendiente							1				1
2016	Pendiente		0					1				1
2017	Pendiente		0					1				1
2018	Pendiente		0					1				1
2019	Pendiente		0					1				1
2020	Pendiente		0	3	0	0	0	1				4
2021	Pendiente	0	0	0	0	0	0	1	0			1
2022	Pendiente	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2023	Pendiente	4	0	0	0	0	0	17	0	0	0	21
2024	Pendiente	0	4	17	3	0	2	8	0			34
Total General		7	4	20	3	0	2	35	0	0	0	71

En el anterior cuadro se encuentran los tópicos pendientes por cargar al SUI, entre los años de 2009 y 2013 al 27 de mayo de 2024, los cuales corresponden:

TOPICO	TOTAL INFORMES
Administrativo	7
Administrativo y Financiero	4
Comercial y de Gestión	20
Riesgos Acueducto	3
Generalidades de riesgos	2
Técnico operativo	35
Total General	71

A continuación, se evidencia el estado de cargue a la plataforma SUI con corte al 31 de diciembre de 2022, 31 de diciembre de 2023 y 27 de mayo de 2024:

ESTADO DE CARGUE A LA PLATAFORMA SUI AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022			
Total Reportes 2002-2020	Numero de Reportes cargados y certificados	Número de reportes pendientes	% Cargue a la Fecha
6310	6245	65	98,97

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 56

ESTADO DE CARGUE A LA PLATAFORMA SUI AL 31 DE DICIEMBRE-2023			
Total Reportes 2002-2020	Numero de Reportes cargados y certificados	Número de reportes pendientes	% Cargue a la Fecha
6657	6624	33	99,50

ESTADO DE CARGUE A LA PLATAFORMA SUI AL 27 DE MAYO DE 2024			
Total Reportes 2002-2020	Numero de Reportes cargados y certificados	Número de reportes pendientes	% Cargue a la Fecha
6835	6764	71	98,96

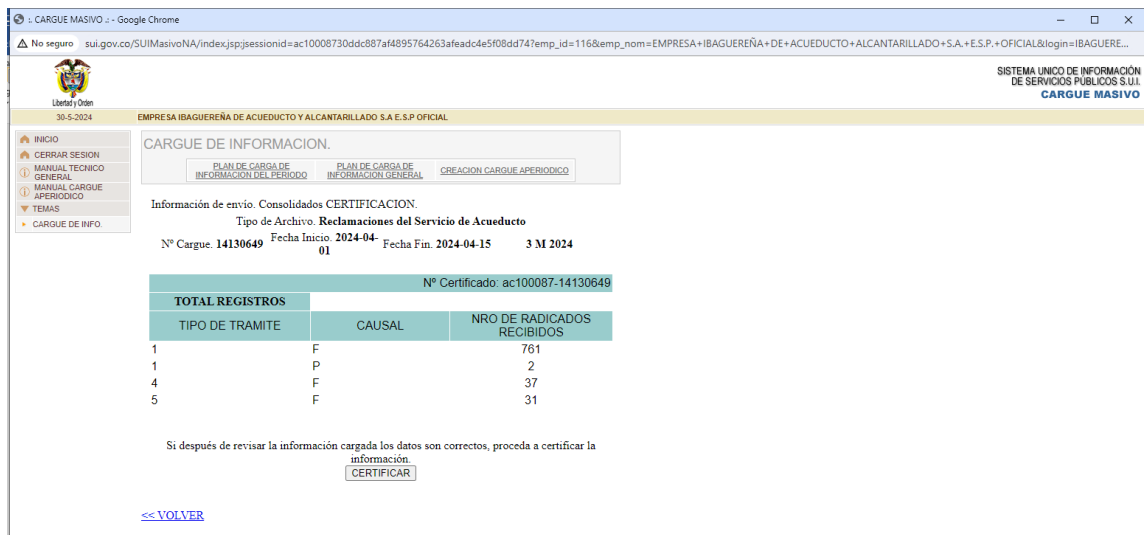
Con base en lo anterior, se recomienda al proceso seguir realizando las gestiones necesarias para el cumplimiento del cargue de la información, toda vez que se evidencia que, a corte del 2023, aún se encuentran 21 reportes pendientes y para la vigencia 2024 un total de 34.

- Requerimientos a la SSPD

Se evidencia oficio numero 100-339 del 30 de marzo de 2023, emitido por la Gerente General del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, dirigido al director técnico AA de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con asunto: Solicitud reversión continuidad – 2022, el cual, según lo manifestado por la Dirección de Planeación del IBAL, fue resuelto favorablemente.

A la fecha de la presente auditoria, no se han presentado más requerimientos a la SSPD.

Marzo de 2024, certificado el 30 de mayo de 2024



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. OFICIAL
 SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I. CARGUE MASIVO

CARGUE DE INFORMACION.
 PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO | PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL | CREACION CARGUE APERIODICO

Información de envío. Consolidados CERTIFICACION.
 Tipo de Archivo. **Reclamaciones del Servicio de Acueducto**
 N° Cargue. **14130649** Fecha Inicio. **2024-04-15** Fecha Fin. **2024-04-15** 3 M 2024

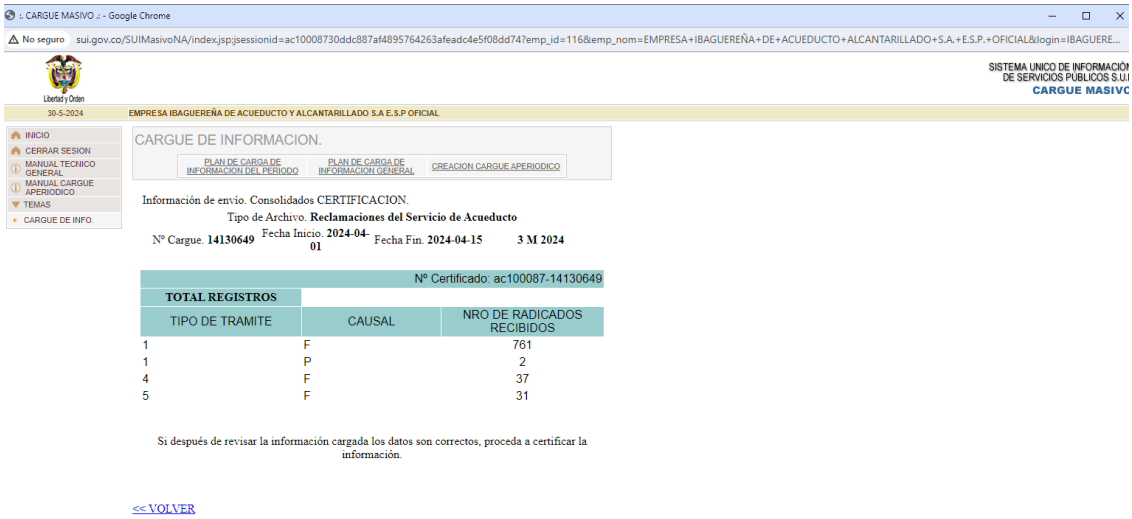
N° Certificado: ac100087-14130649

TOTAL REGISTROS		
TIPO DE TRAMITE	CAUSAL	NRO DE RADICADOS RECIBIDOS
1	F	761
1	P	2
4	F	37
5	F	31

Si después de revisar la información cargada los datos son correctos, proceda a certificar la información.

[CERTIFICAR](#)

[<<VOLVER](#)



EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. OFICIAL
 SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I. CARGUE MASIVO

CARGUE DE INFORMACION.
 PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO | PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL | CREACION CARGUE APERIODICO

Información de envío. Consolidados CERTIFICACION.
 Tipo de Archivo. **Reclamaciones del Servicio de Acueducto**
 N° Cargue. **14130649** Fecha Inicio. **2024-04-15** Fecha Fin. **2024-04-15** 3 M 2024

N° Certificado: ac100087-14130649

TOTAL REGISTROS		
TIPO DE TRAMITE	CAUSAL	NRO DE RADICADOS RECIBIDOS
1	F	761
1	P	2
4	F	37
5	F	31

Si después de revisar la información cargada los datos son correctos, proceda a certificar la información.


[CERTIFICAR](#)

[<<VOLVER](#)

8. Supervisión de Contratos de Obras, Consultorías y Convenios

- Informes de Supervisión

Contratos realizados a partir del mes de octubre de 2022

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 56

Número del contrato	Fecha del contrato
080	06 octubre de 2022
144	12 octubre del 2022
148 interventoría	13 octubre de 2022
154	25 noviembre de 2022
TOTAL 4	


Contratos realizados en el año 2023

Número del contrato	Fecha del contrato
001	20 enero 2023
13	14 febrero 2023
14	14 febrero 2023
19	23 febrero de 2023
022 interventoría	01 marzo de 2023
57	08 mayo de 2023
072	29 mayo de 2023
073	29 mayo de 2023
076	29 mayo 2023
094	10 julio 2023
095	25 julio 2023
099	10 agosto 2023
110	7 septiembre 2023
111 interventoría	7 septiembre 2023
117	22 septiembre 2023
124	30 octubre 2023
127	15 noviembre 2023
128	12 diciembre 2023
129	12 diciembre 2023
131	18 diciembre 2023
TOTAL 25	

Contratos realizados en el año 2024: Contrato 037 del 20 marzo de 2024

Convenios realizados durante el periodo de agosto 2022 a abril de 2024

Número del convenio	Fecha del convenio
003	Septiembre 05 de 2022
4407	Noviembre 30 de 2022
2537	Septiembre 01 de 2022
2512	Agosto 24 de 2022
493	Marzo 07 de 2023

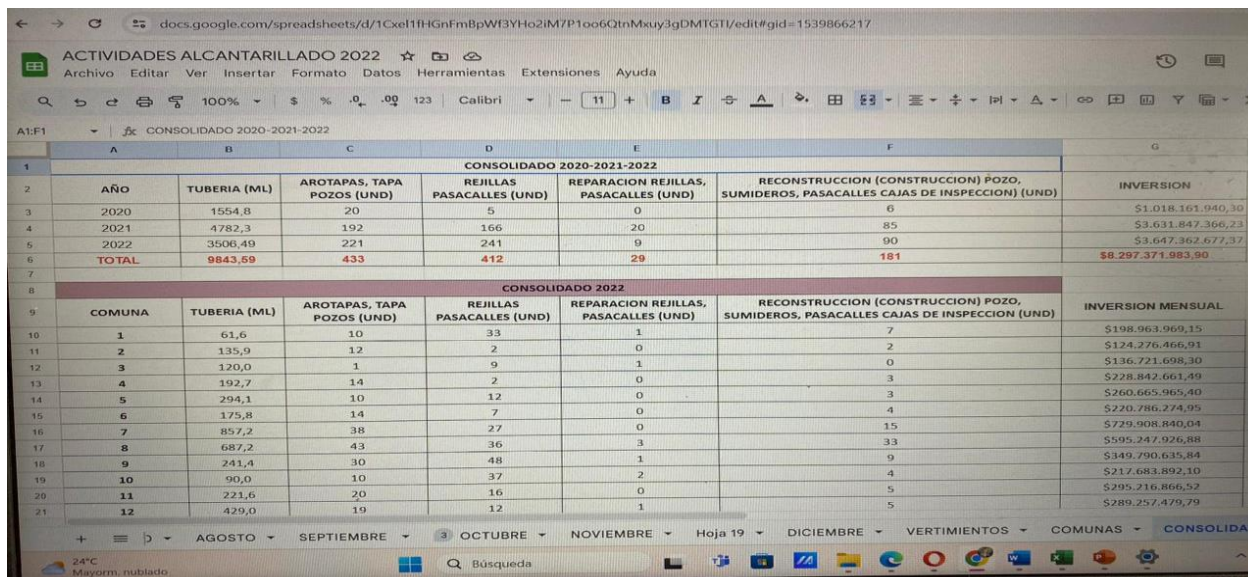
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 32 de 56

450	Marzo 03 de 2023
TOTAL 6 CONVENIOS	

No se realizaron Consultorías para el periodo que se está auditando.

9. Seguimiento a las actividades de Mantenimiento y Reposición de las Redes de Acueducto y Alcantarillado

- Reposición y/o rehabilitación de las Redes Hidrosanitarias



CONSOLIDADO 2020-2021-2022							
AÑO	TUBERIA (ML)	AROTAPAS, TAPA POZOS (UND)	REJILLAS PASACALLES (UND)	REPARACION REJILLAS, PASACALLES (UND)	RECONSTRUCCION (CONSTRUCCION) POZO, SUMIDEROS, PASACALLES CAJAS DE INSPECCION (UND)	INVERSION	
2020	1554,8	20	5	0	6	\$1.018.161.940,30	
2021	4782,3	192	166	20	85	\$3.631.847.366,23	
2022	3506,49	221	241	9	90	\$3.647.362.677,37	
TOTAL	9843,59	433	412	29	181	\$8.297.371.983,90	

CONSOLIDADO 2022							
COMUNA	TUBERIA (ML)	AROTAPAS, TAPA POZOS (UND)	REJILLAS PASACALLES (UND)	REPARACION REJILLAS, PASACALLES (UND)	RECONSTRUCCION (CONSTRUCCION) POZO, SUMIDEROS, PASACALLES CAJAS DE INSPECCION (UND)	INVERSION MENSUAL	
1	61,6	10	33	1	7	\$198.963.969,15	
2	135,9	12	2	0	2	\$124.276.466,91	
3	120,0	1	9	1	0	\$136.721.698,30	
4	192,7	14	2	0	3	\$228.842.661,49	
5	294,1	10	12	0	3	\$260.665.965,40	
6	175,8	14	7	0	4	\$220.786.274,95	
7	857,2	38	27	0	15	\$729.908.840,04	
8	687,2	43	36	3	33	\$595.247.926,88	
9	241,4	30	48	1	9	\$349.790.635,84	
10	90,0	10	37	2	4	\$217.683.892,10	
11	221,6	20	16	0	5	\$295.216.866,52	
12	429,0	19	12	1	5	\$289.257.479,79	

Se evidencia un consolidado de los años 2020, 2021 y 2022 con una inversión por valor de \$8.297.371.983.90

ACTIVIDADES ALCANTARILLADO 2022

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 123 Calibri 11

ACTIVIDADES ALCANTARILLADO AGOSTO DEL 2022

DIRECCION	ELEMENTO/ ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES	COMUNA
CALLE 17B SUR NUMERO 4-30 YULDAIMA	TUBERIA 8"	67	ML		12
CALLE 79 CON CARRERA 7A SUR VILLA CAFE	TUBERIA 6"	12	ML		9
CARRERA 2 SUR CON CALLE 103 LA ESMERALDA	TUBERIA 14"	84	ML		8
CARRERA 2 SUR CON CALLE 103 LA ESMERALDA	TUBERIA 6"	27	ML		8
CARRERA 2 SUR CON CALLE 103 LA ESMERALDA	CAJA DE INSPECCION	10	UND		8
CARRERA 13 CON CALLE 12 BARRIO 20 DE JULIO	TUBERIA 8"	27	ML		2
CARRERA 13 CON CALLE 12 BARRIO 20 DE JULIO	TUBERIA 6"	8	ML		2
ENTRE MANZANAS A Y B JORDAN 9 ETAPA	TUBERIA 8"	108.5	ML		5
ENTRE MANZANAS A Y B JORDAN 9 ETAPA	TUBERIA 6"	20	ML		5
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	ARO TAPA FC	1	UND		7
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	CONSTRUCCION POZO	1	UND		7
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	TUBERIA 10"	48	ML		7
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	TUBERIA 6"	8	ML		7
ENTRE MANZANAS 21 Y 22 CIUDADELA SIMON BOLIVAR ETAPA 2	ARO TAPA FC	1	UND		8
ENTRE MANZANAS 21 Y 22 CIUDADELA SIMON BOLIVAR ETAPA 2	TUBERIA 8"	32	ML		8
ENTRE MANZANAS 21 Y 22 CIUDADELA SIMON BOLIVAR ETAPA 2	TUBERIA 6"	10	ML		8
CALLE 77 CON CARRERA 10 LA CAMPINA	CONSTRUCCION MURO EN CONCRETO	1	GLB	REVESTIMIENTO CAJA DE ALCANTARILLADO	5
SUPERMANZANA 12 MANZANA 4 CASA 25 LAS AMERICAS	REJILLA HF	1	UND		9
CALLE 38 NUMERO 4-03 BARRIO ROYACA	REJILLA A HF	1	UND		10

AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE Hoja 19 DICIEMBRE VERTIMIENTOS COMUNAS CONSOLID

ACTIVIDADES ALCANTARILLADO 2022

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 123 Predet...

ACTIVIDADES ALCANTARILLADO NOVIEMBRE DEL 2022

DIRECCION	ELEMENTO/ ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES	COMUNA
CARRERA 12 A SUR CALLES 24B Y 25 (MZ I - F) - LOS NOGALES	TUBERIA 8"	87.5	ML	Silla yee de 8" a 6", 3 Silla yee	3
MZ 53 Y 54 BARRIO TOPACIO	TUBERIA 6"	12	ML	DOMICILIARIA	8
MZ 53 Y 54 BARRIO TOPACIO	TUBERIA 8"	45	ML	Se van a instalar 94ML	11
CRA 2 ENTRE CALLE 35 Y 36 ALTOS DE LA CRUZ	TUBERIA 12"	60	ML		11
CRA 2 ENTRE CALLE 35 Y 36 ALTOS DE LA CRUZ	TUBERIA 6"	7	ML	DOMICILIARIA	11
MZ C CASA 6 - LA CIMA	ARO TAPA FC	2	UND		8
MZ C CASA 6 - LA CIMA	RECONSTRUCCION POZO	2	UND		8
MZ E MARTINICA	CONSTRUCCION POZO	1	UND		11
MZ E MARTINICA	ARO TAPA FC	1	UND		11
MZ E MARTINICA	REJILLA HF	2	UND	115 X 115	11
CALLE 24 CARRERA 1 - SAN PEDRO ALEJANDRINO	RECONSTRUCCION POZO	1	UND		1
CALLE 24 CARRERA 1 - SAN PEDRO ALEJANDRINO	ARO TAPA FC	1	UND		1
CALLE 24 CARRERA 1 - SAN PEDRO ALEJANDRINO	CONSTRUCCION POZO	1	UND		5
EDEN MZ V JORDAN 9 ETAPA	ARO TAPA FC	1	UND		5
EDEN MZ V JORDAN 9 ETAPA	ARO TAPA FC	1	UND		9
CALLE 60 CRA 3 - FRENTE INFIBAGUÉ	ARO TAPA FC	1	UND		9
CALLE 34 BIS CRA 4 SUR - BARRIO REFUGIO	RECONSTRUCCION POZO	1	UND		11
CALLE 34 BIS CRA 4 SUR - BARRIO REFUGIO	ARO TAPA FC	1	UND		11
CALLE 7 CRA 3 - LA POLA	REJILLA FC	1	UND		1
CALLE 112 SAN FRANCISCO APARCO, PARALELO CANAL LACERANTE	ARO TAPA FC	1	UND	https://drive.google.com/file/d/137E4Lm03cDlss5Wk9aR2caali-LxM81/view?usp=share_link	9
MZ W CASA 1 - HACIENDA PIEDRA PINTADA	TUBERIA 10"	4.5	ML		9
CALLE 10 CRA 3	RECONSTRUCCION SUMIDERO	1	UND	DRM 8"	1

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL JUNIO MAYO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE

Se evidencia el consolidado de 2023 de la intervención de redes de alcantarillado de algunas comunas y barrios de la ciudad.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

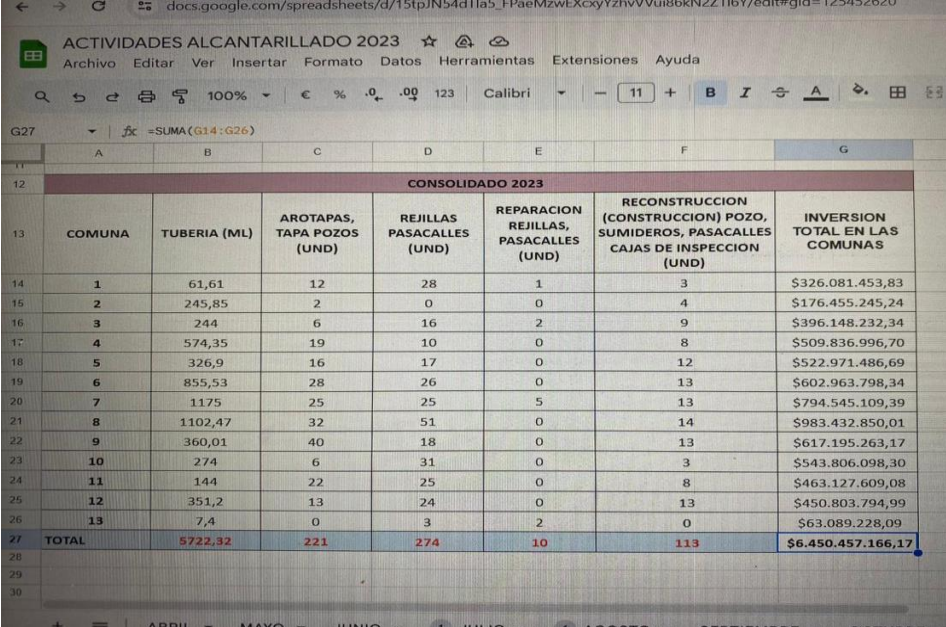
Página 34 de 56

ACTIVIDADES ALCANTARILLADO 2022

DIRECCION	ELEMENTO/ ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES	COMUNA
CALLE 17B SUR NUMERO 4-30 YULDAIMA	TUBERIA 8"	67	ML		12
CALLE 79 CON CARRERA 7A SUR VILLA CAFE	TUBERIA 6"	12	ML		9
CARRERA 2 SUR CON CALLE 103 LA ESMERALDA	TUBERIA 14"	84	ML		8
CARRERA 2 SUR CON CALLE 103 LA ESMERALDA	TUBERIA 6"	27	ML		8
CARRERA 2 SUR CON CALLE 103 LA ESMERALDA	CAJA DE INSPECCION	10	UND		8
CARRERA 13 CON CALLE 12 BARRIO 20 DE JULIO	TUBERIA 8"	27	ML		2
CARRERA 13 CON CALLE 12 BARRIO 20 DE JULIO	TUBERIA 6"	8	ML		2
ENTRE MANZANAS A Y B JORDAN 9 ETAPA	TUBERIA 8"	108,5	ML		5
ENTRE MANZANAS A Y B JORDAN 9 ETAPA	TUBERIA 6"	20	ML		5
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	ARO TAPA FC	1	UND		7
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	CONSTRUCCION POZO	1	UND		7
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	TUBERIA 10"	48	ML		7
ENTRE MANZANAS 11 Y 12 PROTECHO SALADO	TUBERIA 6"	8	ML		7
ENTRE MANZANAS 21 Y 22 CIUADAELA SIMON BOLIVAR ETAPA 2	ARO TAPA FC	1	UND		8
ENTRE MANZANAS 21 Y 22 CIUADAELA SIMON BOLIVAR ETAPA 2	TUBERIA 8"	32	ML		8
ENTRE MANZANAS 21 Y 22 CIUADAELA SIMON BOLIVAR ETAPA 2	TUBERIA 6"	10	ML		8
CALLE 77 CON CARRERA 10 LA CAMPIÑA	CONSTRUCCION MURO EN CONCRETO	1	GLB	REVESTIMIENTO CAJA DE ALCANTARILLADO	5
SUPERMANZANA 12 MANZANA 4 CASA 25 LAS AMERICAS	REJILLA HF	1	UND		9
CALLE 38 NI INFRO 4.03 BARRIO ROYACA	RE.III A HF	1	UND		10

ACTIVIDADES ALCANTARILLADO 2023

DIRECCION	ELEMENTO/ ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES	COMUNA	FECHA
CARRERA 6A CALLE 118 - SANTA ANA	TUBERIA 8"	10	ML		7	julio DE 2023
MANZANA 3 CASA 22 - CHICO SALADO	TUBERIA 8"	2	ML		7	julio DE 2023
CARRERA 2A CALLE 96 - JARDIN SANTANDER	TUBERIA 10"	72	ML	2 SILLA YEE 10"x6"	8	julio DE 2023
CARRERA 4A CALLE 34 - LA FRANCIA	TUBERIA 12"	6	ML		10	julio de 2023
CARRERA 1 CALLE 23 - SAN PEDRO ALEJANDRINO	TUBERIA 12"	4,25	ML		1	julio DE 2023
MANZANA W - JORDAN 9 ETAPA	TUBERIA 10"	2,6	ML		5	julio DE 2023
CARRERA 4B ENTRE CALLES...						02/08/2023 04/08/2023



CONSOLIDADO 2023							
COMUNA	TUBERIA (ML)	AROTAPAS, TAPA POZOS (UND)	REJILLAS PASACALLES (UND)	REPARACION REJILLAS, PASACALLES (UND)	RECONSTRUCCION (CONSTRUCCION) POZO, SUMIDEROS, PASACALLES CAJAS DE INSPECCION (UND)	INVERSION TOTAL EN LAS COMUNAS	
1	61,61	12	28	1	3	\$326.081.453,83	
2	245,85	2	0	0	4	\$176.455.245,24	
3	244	6	16	2	9	\$396.148.232,34	
4	574,35	19	10	0	8	\$509.836.996,70	
5	326,9	16	17	0	12	\$522.971.486,69	
6	855,53	28	26	0	13	\$602.963.798,34	
7	1175	25	25	5	13	\$794.545.109,39	
8	1102,47	32	51	0	14	\$983.432.850,01	
9	360,01	40	18	0	13	\$617.195.263,17	
10	274	6	31	0	3	\$543.806.098,30	
11	144	22	25	0	8	\$463.127.609,08	
12	351,2	13	24	0	13	\$450.803.794,99	
13	7,4	0	3	2	0	\$63.089.228,09	
TOTAL	5722,32	221	274	10	113	\$6.450.457.166,17	

Se observa un consolidado total por valor de \$6.450.457.166.17 para el año 2023.

Hasta abril de 2024 se lleva una inversión por valor de \$1.939.148.047,32

10. Seguimiento y Control a la Operación de la Empresa

- **Acciones de contingencia para mitigar el riesgo de desabastecimiento que se podría producir a causa de la variabilidad climática**

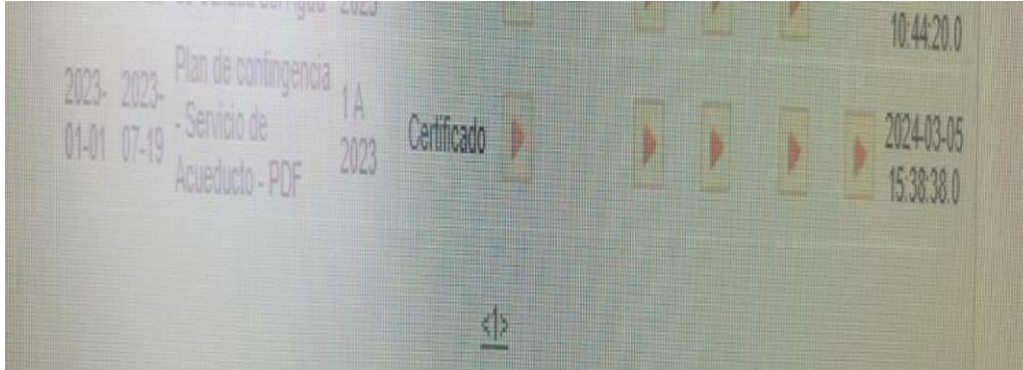
Se evidenció el PLAN DE CONTINGENCIA PARA EVENTOS DE RIESGOS RELACIONADOS CON LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO REGISTRO PE-O-GE-003.

Es un documento que se hace conforme a lo establecido en la Resolución 62185 del 2016 RESOLUCIÓN SSPD-62185 DE 2016: Por la cual se solicita la actualización y reporte de los Planes de Emergencia y Contingencia de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y se señalan la forma, formularios y formatos para el reporte de dichos planes a través del Sistema Único de Información (SUI).

Habla de la estructura de cómo se debe presentar el documento, este documento se consolida con la información que entregan las diferentes áreas, se arma un documento en PDF y luego se sube a la plataforma del SUI.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 36 de 56

Se realiza el cargue una vez al año, se evidencia que fue cargado en el SUI el 05 de marzo de 2024 lo correspondiente el año 2023. Lo correspondiente al año 2024 se vence el cargue en el mes de Julio de 2024.

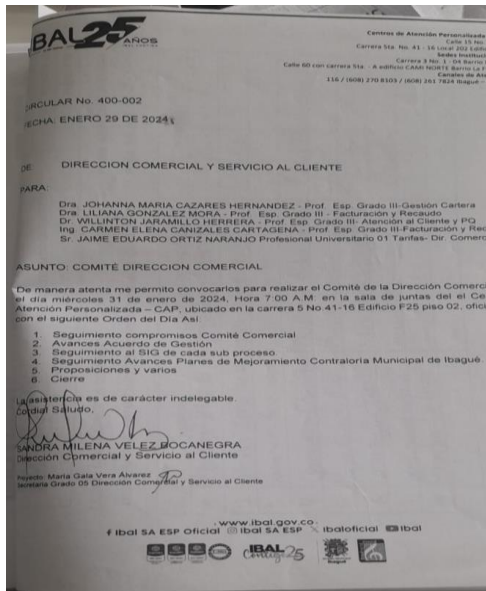


11. Seguimiento, Control y Evaluación a los Subprocesos adscritos a la Dirección

- Actas de reunión

Reglamento de operación Comité Técnico de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, este comité se debe reunir trimestralmente en forma ordinaria, se convoca con 3 días hábiles de anticipación. Para las reuniones extraordinarias con 1 día hábil de anticipación. Se maneja el registro GH-R-033 ACTA DE REUNION

Se evidencio la circular 400-027 de septiembre 28/2022 y el Comité se realizó el 30 de septiembre de 2022. Se evidencia asistencia y registros fotográficos



- Tablero de Control de mando de indicadores

De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de regulación de agua y saneamiento básico PE-P-GE-200, se detalla en las **actividades punto 3**. Seguimiento y control de los estándares de servicio y estándares de eficiencia según la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado vigente lo siguiente: *“Realizar el cargue a los tableros de control de metas actualizadas, de acuerdo a la información suministrada por los líderes de las áreas competentes, y correspondiente a los estándares de servicio, y estándares de eficiencia, para el seguimiento y control de los indicadores de calidad, en los términos exigidos en la metodología tarifaria vigente”*.


Con base en lo anterior se evidencia TABLERO CONTROL DE MANDO PARA INDICADORES DE LA GESTIÓN COMERCIAL PE-R-GE-202, así:

SUB PROCESO		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA PARA EL CALCULO DEL	PERIODICIDAD	META	RESULTADOS POR MES (2023)												CUMPLIMIENTO POR MES (2023)												OBSERVACIONES
						PROCESO GESTION COMERCIAL												PROCESO GESTION COMERCIAL												
						ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
FACTURACIÓN Y RECAUDO	EFICIENCIA DE RECAUDO	%	[Formula]	MENSUAL	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%						
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
						0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	%	[Formula]	MENSUAL	80%	84.6%	85.7%	85.7%																						
						84.6%	85.7%	85.7%																						
						84.6%	85.7%	85.7%																						
GESTION DE CARTERA	EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA	%	[Formula]	MENSUAL	8%	7.19%	7.27%	8.91%	10.90%																					
						7.19%	7.27%	8.91%	10.90%																					
						7.19%	7.27%	8.91%	10.90%																					

Una vez revisada y analizada la información, el grupo auditor hace las siguientes precisiones:

- No se evidenció tablero de control vigencia 2022
- Para la vigencia 2023 falta indicadores de los meses de octubre, noviembre y diciembre del subproceso facturación y recaudo
- Para la vigencia 2024, como se observa en cuadro anterior, dicho tablero no está siendo diligenciado en su totalidad, como tampoco actualizado según la periodicidad de los indicadores.
- No existen informes relacionados con el seguimiento de metas, y el nivel de incumplimiento de los indicadores de los estándares de servicio y estándares de eficiencia, con el objetivo de conocer el estado actual de los indicadores, como la primicia que permita a las áreas involucradas a llevar a cabo planes de mejoramiento, que prometan en un corto plazo cumplir con las metas establecidas

Con base en lo anterior, se deja como oportunidad de mejora, con el fin de que se tomen los

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 38 de 56

correctivos necesarios, para dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento. A continuación se recuerda nuevamente lo establecido en el mismo, así: *“Realizar el cargue a los tableros de control de metas actualizadas, de acuerdo a la información suministrada por los líderes de las áreas competentes, y correspondiente a los estándares de servicio, y estándares de eficiencia, para el seguimiento y control de los indicadores de calidad, en los términos exigidos en la metodología tarifaria vigente”*, así mismo se deben generar informes relacionados con el seguimiento de metas, y el nivel de incumplimiento de los indicadores de los estándares de servicio y estándares de eficiencia, con el objetivo de conocer el estado actual de los indicadores, como la primicia que permita a las áreas involucradas a llevar a cabo planes de mejoramiento, que prometan en un corto plazo cumplir con las metas establecidas.

12. Actualización, Seguimiento y Control Tarifario

- Tarifas de Acueducto y Alcantarillado

El Procedimiento de Regulación de Agua y Saneamiento Básico PE-P-GE-200 establece:

“Actividad 2. ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA TARIFARIA DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE: Una vez implementada la metodología tarifaria vigente, los costos de referencia derivados de esta, deben ser actualizados por el área de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (Control Tarifario) de la Empresa IBAL S.A. E.S.P – OFICIAL, en donde se deben realizar las siguientes actividades:

- ✓ Verificación constante de la variación del Índice de Precios al Consumidor - IPC del mes, reportado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.
- ✓ Aplicación a los costos de referencia, de los factores de Subsidio y Contribución señalados en el Acuerdo Municipal vigente.
- ✓ Informar de la modificación de la estructura tarifaria por actualización del acumulado por IPC aplicable a los componentes CMA, CMI, CMO, como también de las modificaciones por CMT, a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, como la debida publicación a los usuarios en general, en los términos señalados en la normatividad vigente.
- ✓ Informar al área de facturación la estructura tarifaria a cobrar por periodo a los usuarios del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con el estrato socioeconómico (niveles 1 al 6), o según su uso (industrial, comercial, oficial).
- ✓ Informar a la Dirección de Planeación la estructura tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en los formatos SUI destinados para ello.

- ✓ Verificar la aplicación en el sistema comercial (SOLIN) de la estructura tarifaria del servicio de Acueducto y Alcantarillado, y de los intereses moratorios del periodo de facturación, de acuerdo a las características particulares de los usuarios atendidos por la prestadora, y correspondientes a las remitidas por el área de Regulación (Control Tarifario).
- ✓ Remitir la información correspondiente a estructura tarifaria y sus actualizaciones, a las entidades que así lo requieran, y en los términos de la normatividad vigente.

Con base, en lo señalado anteriormente, el grupo auditor, pudo evidenciar que para el periodo auditado se han realizado las siguientes actualizaciones:

- Periodo de facturación noviembre de 2022: IPC 3,31%
- Periodo de facturación marzo de 2023: IPC 4,6%
- Periodo de facturación junio de 2023: IPC 3,53%
- Periodo de facturación enero de 2024: IPC 3,23%, con corte de noviembre de 2023

Se evidencia oficios y publicaciones en el periódico, así:

- Oficio 400-0380 del 27 de diciembre de 2023, emitido por la Directora Comercial, dirigido a Gestión Facturación y Recaudo, con asunto: Tarifas de Acueducto y Alcantarillado periodo de facturación enero 2024.
- Oficio 100-1029 del 27 de diciembre de 2023, emitido por la Gerente General, dirigido a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con asunto: Actualización de los costos de referencia de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Oficio 100-1030 del 27 de diciembre de 2023, emitido por la Gerente General, dirigido a Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, con asunto: Actualización de los costos de referencia de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Publicación en el Periódico El Nuevo Día, el 13 de diciembre de 2023



The image contains two screenshots. The left one is a document with a table:

COMENTARIOS	VERSIÓN PREC.
...	\$ 192,58 m³

The right screenshot is a newspaper clipping from 'El Nuevo Día' with the title 'IBAL 25 AÑOS' and a table of financial data:

CONCEPTO	VALORES REFERENCIALES	VALORES REFERENCIALES DE ACREDITACIÓN
...

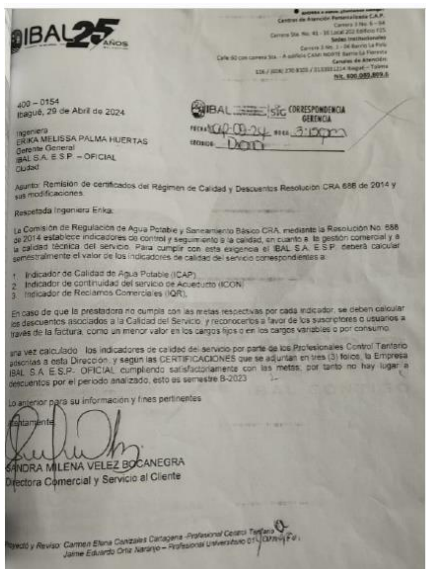
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 40 de 56

Para el mes de marzo de 2024, se tiene un acumulado del IPC por valor del 3,20%. Por lo tanto, se harán las gestiones para actualizar tarifa en el periodo que corresponda.

“Actividad 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL REGIMEN DE CALIDAD Y DESCUENTOS EN LOS TERMINOS SEÑALADOS EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE: La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, mediante la resolución N° 688 de 2014 define el Régimen de calidad y descuentos como el establecimiento de indicadores de control y seguimiento que abarcan las dimensiones de Calidad en la gestión comercial y Calidad técnica del servicio, en donde la primera está asociada con la calidad de atención que se le da a solicitudes, preguntas, quejas y reclamos por parte de los suscriptores, y la segunda está asociada al objetivo principal de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, que es la de prestar un servicio de buena calidad que no ponga en riesgo la salud pública y cuyo suministro sea continuo.

La Empresa IBAL S.A E.S. P- OFICIAL, a través del área de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (Control tarifario), a fin de identificar el cumplimiento en la prestación de los servicios en los términos señalados en la normatividad vigente, ejecuta las siguientes actividades: 4.1 Cálculo de Indicador de seguimiento por cada dimensión y 4.2 Estructura de los Descuentos Asociados a la Calidad del Servicio.

En esta última actividad 4.2 se desarrollan a cabo diferentes actividades, en dónde se pudo evidenciar el cumplimiento de las mismas, específicamente: Expedir certificación de SEGUIMIENTO Y CONTROL AL REGIMEN DE CALIDAD Y DESCUENTOS, en estricto cumplimiento a los parámetros establecidos en la normatividad vigente, documento que debe contener los resultados de los indicadores de IQR, ICAP, ICON, y el valor del descuento asociado a cada dimensión, así:



	CERTIFICACION	CÓDIGO: GH-R-037
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2016-10-26
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 3

LA DIRECTORA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE, Y EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO 01 DE LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

CERTIFICAN

De conformidad con la verificación de la información, con la cual se estiman los descuentos y los cálculos correspondientes de la gestión asociada a las metas de calidad de agua del artículo 86° de la Resolución CRA 688 de 2014, se obtuvieron los siguientes resultados para el semestre de facturación comprendido entre Julio y Diciembre de 2023, así:

INDICADOR	GLOSARIO	VALOR
ICAP	Indicador de Calidad de Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.	1
IRCA	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora del mes p (p) corresponde a cada uno de los seis (6) meses continuos analizados dentro del semestre), definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución N° 2115 de 2007 o la norma que la modifique, adicione o derogue. Este índice corresponde al calculado mensualmente con muestras de control de la red de distribución, por las personas prestadoras en laboratorios autorizados.	IRCA1 (Julio: 0,0%) IRCA2 (Agosto: 0,0%) IRCA3 (Septiembre: 0,0%) IRCA4 (Octubre: 0,0%) IRCA5 (Noviembre: 0,0%) IRCA6 (Diciembre: 0,0%)

Fuente: Cálculos realizados por el área de Control Tarifario, con base en la información remitida por el Grupo de Aseguramiento de Calidad de Agua

Por lo anterior, realizada la verificación del Indicador de Calidad de Agua Potable (ICAP), se determina que **NO HAY LUGAR A REALIZAR DESCUENTO** asociado a la calidad del agua, durante el semestre comprendido entre Julio y Diciembre de 2023, a los suscriptores de la Empresa.

Certificación Expedida el 30/04/2024
 ANDREA MILENA VELEZ BOCANEGRA
 Directora Comercial y Servicio al Cliente

JAIME EDUARDO ORTIZ NARANJO
 Profesional Universitario 01

LA DIRECTORA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE, Y EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO 01 DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

CERTIFICAN

Que de conformidad con la verificación de la información, con la cual se estiman los descuentos y los cálculos correspondientes de la gestión asociada a las metas de continuidad del servicio de acueducto de que trata el artículo 89° de la Resolución CRA 688 de 2014, se obtuvieron los siguientes resultados para el semestre de facturación comprendido entre Julio y Diciembre de 2023, así:

INDICADOR	GLOSARIO	VALOR
ICON	Índice de continuidad acumulado y general de todo el sistema de la persona prestadora en el AFS analizada para el semestre.	99.88%
MICON	Meta de continuidad establecida para el semestre de análisis, la cual está dada en fracción y es igual a la meta de junio del año anterior establecida dentro del POIR.	98.36%
CICON	Índice de cumplimiento de continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto, teniendo en cuenta como referencia la meta del POIR para el semestre de análisis.	1

Fuente: Cálculos realizados por el área de Control Tarifario, con base en la información remitida por el Grupo Técnico de Acueducto

Por lo anterior, realizada la verificación del Indicador de Continuidad (ICON) e Índice de cumplimiento de continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto, teniendo en cuenta como referencia la meta del POIR (CICON), se determina que **NO HAY LUGAR A REALIZAR DESCUENTO** aplicable a los suscriptores afectados por la discontinuidad del servicio durante el semestre comprendido entre Julio y Diciembre de 2023.

Certificación Expedida el 30/04/2024

 MILENA VELEZ BOCANEGRA
 Directora Comercial y Servicio al Cliente

Certificación Expedida el 30/04/2024

 JAIME EDUARDO ORTIZ NARANJO
 Profesional Universitario 01

LA DIRECTORA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE, Y EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO 01 DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

CERTIFICAN

Que de conformidad con la información y los cálculos correspondientes a la gestión asociada a las metas de reclamos comerciales para la estimación los descuentos contemplados en el artículo 92° de la Resolución CRA 688 de 2014, se obtuvieron los siguientes resultados para el semestre de facturación comprendido entre Julio y Diciembre de 2023, así:

INDICADOR	GLOSARIO	VALOR
IQR _e	Índice de reclamos comerciales del semestre II de 2023, dado en número de reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia y en firme la decisión, por cada 1.000 suscriptores por semestre.	0.15
MIQR _m	Índice de reclamos comerciales establecido como meta para el semestre de análisis.	2
CIQR	Índice de cumplimiento de reclamos comerciales teniendo como referencia la meta establecida para el semestre de análisis.	1

Fuente: Cálculos realizados por el área de Control Tarifario, con base en la información remitida por el Grupo de Atención al Cliente y PQR.

Por lo anterior, realizada la verificación del Indicador de Reclamos Comerciales (IQR) e Índice de Cumplimiento de Reclamos Comerciales teniendo como referencia la meta establecida para el semestre de análisis (CIQR), se determina que **NO HAY LUGAR A REALIZAR DESCUENTOS** a los suscriptores por reclamos comerciales, durante el semestre comprendido entre Julio y Diciembre de 2023.

Certificación Expedida el 30/04/2024

 MILENA VELEZ BOCANEGRA
 Directora Comercial y Servicio al Cliente

Certificación Expedida el 30/04/2024


 JAIME EDUARDO ORTIZ NARANJO
 Profesional Universitario 01

VERIFICAR Y ACTUAR


13. Planes de Mejoramiento

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, realizó seguimiento a las acciones implementadas, para corregir y subsanar tanto los hallazgos, como las oportunidades de mejora en ocasión de la auditoria de la vigencia de 2022; con el siguiente resultado:

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIONES IMPLEMENTADAS
1	Según visita en terreno a matrículas canceladas, se evidenció que la matrícula 166503 no se ha cancelado.	Se evidenció en el software SOLIN que dicha matrícula ya fue retirada del sistema, quedando en estado inactivo a partir del 16 de agosto de 2022. Cumple 100%
2	Matrícula 121643 para cancelación, no se encontró en visita en terreno con dirección que figura en SOLIN. Se debe especificar la dirección para verificación de cancelación.	Se evidencia en el sistema que ha dicho predio no se le volvió a tomar lectura, la matrícula fu cancelada, paso de estado activo a inactivo. Cumple 100%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 42 de 56

3	Matricula 161543 Matricula Nueva: Según visita en terreno, no se evidenció medidor instalado	En el software SOLIN se evidencia el medidor No. 14439199 el cual fue instalado el 11/Nov/2022. Cumple 100%
4	Matricula 166253 Matricula Nueva: No se evidenció medidor en el predio.	Se le viene cobrando por consumo, viene registrando lectura. Cumple 100%
5	Matricula 166657 Matricula Nueva: No se encontró medidor instalado.	En el software SOLIN aún no se encuentra actualizado el número del medidor, pero viene registrando lectura. Queda pendiente la actualización del número del medidor.
6	Proyectos Especiales: Se tomen las medidas necesarias para el cumplimiento de las metas establecidas en el indicador, el cual tiene un rango de evaluación malo, con una medición del 20% en la optimización y mejoramiento de la bocatoma Cocora y finalmente un rango de evaluación malo con una medición del 0% en los estudios y diseños para la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales en reúso.	Se evidenció informe de cumplimiento de fecha 07 de noviembre de 2023 el cual quedo al 100%.
7	Se debe realizar seguimiento al Plan de Acción del año 2022	Este seguimiento se realiza semestralmente. Se evidencia circular No. 200-023 de agosto 23 de 2022 enviado por el director de planeación, con asunto: seguimiento Plan de Acción vigencia 2022. Cumplimiento del 100%
8	Se realizó seguimiento a las actividades del Subprograma 1: Ibagué Vibra, en donde se evidenció meta 7: estudios y diseños para la construcción de 3 las plantas de tratamiento de aguas residuales en reúso: No se reporta avance.	Se evidenciaron informes de seguimiento enviados a la secretaria de Planeación Municipal durante los siguientes meses: enero 31/2022, mayo 23/2022, junio 17/2022, Julio 15 y 17 /2022, noviembre de 2022. Cumplimiento del 100%
HALLAZGOS		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 43 de 56

1	No se evidenció seguimiento a las actividades de mantenimiento y reposición de las redes de Acueducto y Alcantarillado	<p>Actividades de mantenimiento de enero 2022, agosto de 2022, noviembre 2022, julio 2023, agosto 2023, en diferentes barrios de la ciudad.</p> <p>Se evidencia un consolidado de los años 2020, 2021, 2022 por un total de inversión de \$8.297.371.983.90 y un consolidado del año 2023 por valor de \$ 6.450.457.166,17</p> <p>Cumple 100%</p>
2	No se evidenció el registro PE-R-GE-300 seguimiento de presiones en el sistema de distribución de acueducto (pertenece a la actividad 1 Procedimiento Dirección Operativa), incumpliendo con el Reglamento Técnico RAS, Res. 330 de 2017	<p>No se evidencia acción correctiva.</p> <p>Se reitera el hallazgo.</p>
3	No se evidenció informes, actas o mesas de trabajo donde se monitoreen los indicadores de gestión de los procesos operativos (agua potable y saneamiento básico) pertenece a la actividad 2 procedimiento dirección operativa	<p>Se evidencia oficio 300-0663 del 30 de noviembre de 2022.</p> <p>Cumple 100%</p>
4	No se evidencian actas, informes o mesas de trabajo para la realización del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la infraestructura y a las Redes de Acueducto y Alcantarillado – Actividad 5 Procedimiento dirección operativa.	<p>No se evidencia acción correctiva.</p> <p>Se reitera el hallazgo.</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 44 de 56

5	<p>Según visitas realizadas en terreno a un selectivo de 67 reportes realizados a través del Call Center, se pudo evidenciar que 11 reportes aún se encuentran pendientes así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 219593: Fuga en la calle 2. 219397: Instalación tapa pozo 3. 219242: Fuga domiciliaria 4. 218716: Hundimiento en la vía 5. 218586: Instalación de Válvula 6. 217805: Instalación de válvula 7. 216528: Hundimiento en la vía 8. 216518: Instalación de válvula 9. 215717: Instalación de rejilla 10. 215294: Hundimiento de vía 11. 214566: Hundimiento de vía 	<p>Según visitas efectuadas el día 30 de mayo de 2024 por la operaria de control interno, se evidenció lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 219593: Solucionado 2. 219397: Solucionado 3. 219242: 4. 218716: No han solucionado hundimiento persiste 5. 218586: Solucionado 6. 217805: Solucionado 7. 216528: Solucionado 8. 216518: No se ubicó predio 9. 215717: Solucionado 10. 215294: Persiste hundimiento de vía 11. 214566: Persiste hundimiento de vía
6	<p>No se ha enviado la información del cargue de los formatos al SUI de los años 2009 y 2013, para que sean cargados por la dirección de planeación en total 76 formatos al 10 de agosto de 2022, se encuentran 64 vencidos y 12 formatos por cargar dentro de los términos.</p>	<p>Ya se realizó el cargue masivo de dichos formatos por parte de la profesional de Planeación quien es la encargada.</p> <p>Se evidencio los pantallazos de cargue masivo del plan de información de los años 2016 al 2023.</p> <p>Cumple 100%</p>

Fuente: Auditoria - septiembre de 2022


Se evidencia en el cuadro anterior que de los seis (06) hallazgos, fueron subsanados: tres (03) realizándoles las acciones mejora en el 100%; dos (02) sin acción correctiva ni evidencia de cumplimiento – Se reitera hallazgo de los numerales 2 y 4 y finalmente un (01) hallazgo cumple parcial, al evidenciarse nuevamente que los reportes realizados al Call Center persisten en el daño de las siguientes matriculas: 218716: No han solucionado hundimiento persiste, 216518: No se ubicó predio, 215294: Persiste hundimiento de vía y 214566: Persiste hundimiento de vía

Entre tanto, de las ocho (05) oportunidades, de mejora reflejan corrección en los números: 1, 2, 3, 4, 6, 7 y 8 con ejecución del 100%; por lo cual se realiza el cierre de los mismos, continúa en estado abierto el correspondiente al número 5: (Matricula 166657 Matricula Nueva: No se encontró medidor instalado: En el software SOLIN aún no se encuentra actualizado el número del medidor, pero viene registrando lectura - Queda pendiente la actualización del número del medidor).


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 45 de 56

14. Medición y Análisis de Indicadores de Gestión


- Seguimiento al Presupuesto


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001							
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17							
			VERSIÓN: 05							
			Página 1 de 1							
DEFINICIÓN DEL INDICADOR										
Proceso:	PLANEACION ESTRATEGICA		Tipo de Indicador	EFICACIA						
Nombre del indicador	SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO - AÑO 2023		Tablero de Control	SI						
Objetivo del indicador	Medir la ejecución presupuestal establecida por la empresa en el año		Pertinencia	Permite evaluar el cumplimiento al presupuesto establecido para el periodo.						
Unidad de medida	Porcentaje - %		Definición de variables de la Fórmula	Presupuesto ejecutado: Corresponde a la ejecución presupuestal del periodo Presupuesto programado: Corresponde a los recursos que se programaron ejecutar al inicio del periodo						
Fórmula para su Cálculo	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto Programado}} \times 100$		Aspectos metodológicos	Se solicita anualmente al jefe del grupo financiero las variables del presupuesto programado y el ejecutado						
Fuente de los datos	Dirección Administrativa y Comercial - Grupo Financiero		Periodicidad / Fechas de medición	Anual						
Responsable de generar el indicador	Profesional Universitario Oficina de Planeación		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Oficina Asesora de Planeación						
Línea de base	55%	Meta	80%	Rangos de evaluación						
				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 33%;">BUENO</td> <td style="text-align: center; width: 33%;">REGULAR</td> <td style="text-align: center; width: 33%;">MALO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; background-color: green;">> o = 70%</td> <td style="text-align: center; background-color: yellow;">69% - 40%</td> <td style="text-align: center; background-color: red;">< o = 39%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	> o = 70%	69% - 40%	< o = 39%
BUENO	REGULAR	MALO								
> o = 70%	69% - 40%	< o = 39%								

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
SEPTIEMBRE	80%	73%	91%	En el momento de realizar el seguimiento al indicador se obtuvo una medición del 73%, indicándonos que vamos bien en la ejecución de los recursos de acuerdo a lo programado inicialmente, lo que permite estar dentro del rango de evaluación Bueno, y continuar encaminado al cumplimiento de la meta para el año 2023.
DICIEMBRE	80%	97%	121%	En el momento de realizar el seguimiento al indicador se obtuvo una medición del 97%, indicándonos que se cumplió con la meta establecida, estando por encima de la meta programada para el año 2023.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 46 de 56

- Cobertura del Servicio de Acueducto

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO			CÓDIGO: SG-R-001							
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			FECHA VIGENCIA: 2017-08-17							
				VERSIÓN: 05							
				Página 1 de 4							
DEFINICIÓN DEL INDICADOR											
Proceso:	PLANEACION ESTRATEGICA			Tipo de Indicador	EFICIENCIA						
Nombre del indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO - AÑO 2023			Tablero de Control	SI						
Objetivo del indicador	Medir la cobertura del servicio de alcantarillado que presta el IBAL en la ciudad de Ibagué			Pertinencia	Permite a la empresa conocer la cobertura que tiene en la Ciudad						
Unidad de medida	Porcentaje %			Definición de variables de la Fórmula	No. de suscriptores: Corresponde al número de suscriptores a los que les presta el servicio de acueducto la empresa. No. de domicilios del perímetro urbano: Número total de domicilios que conforman el perímetro urbano de la ciudad de Ibagué, en donde tiene influencia la Empresa, de acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Planeación Municipal.						
Fórmula para su Cálculo	$\frac{\text{No. de suscriptores servicio de acueducto}}{\text{No. de Domicilios del perímetro urbano}} \times 100$			Aspectos metodológicos	Se solicita mensualmente al Grupo Servicio al Cliente, certifique el número de suscriptores facturados en el período, anualmente se solicita a la Secretaría de Planeación Municipal certificar el número de domicilios de la ciudad.						
Fuente de los datos	Grupo Servicio al Cliente y Secretaría de Planeación Municipal			Periodicidad / Fechas de medición	Mensual						
Responsable de generar el indicador	Profesional Catastro de Redes			Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Oficina Asesora de Planeación						
Línea de base	90%	Meta	87%	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;">BUENO</td> <td style="width: 33%;">REGULAR</td> <td style="width: 33%;">MALO</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green;">> 0 = 80%</td> <td style="background-color: yellow;">79 % - 60%</td> <td style="background-color: red;">< 0 = 59%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	> 0 = 80%	79 % - 60%	< 0 = 59%
BUENO	REGULAR	MALO									
> 0 = 80%	79 % - 60%	< 0 = 59%									

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 47 de 56

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	87%	84%	97%	<p>Al realizar el cálculo de medición del Indicador para este periodo el resultado es de 84%; que al compararlo con el porcentaje de medición del mes de diciembre del año anterior se observa una variación significativa.</p> <p>La diferencia de porcentaje de cobertura entre el mes de diciembre del año 2022 y enero 2023, obedece al incremento en el número de predios urbanos en la Ciudad de Ibagué, información que es suministrada por planeación municipal.</p> <p>En el mes de enero de 2023 hubo un incremento de suscriptores significativos obedeciendo a matriculas de nuevos clientes en las zonas hidrosanitarias de la empresa, lo que permite mantenerse dentro del rango de evaluación Bueno.</p>
FEBRERO	87%	85%	98%	<p>Para este periodo el indicador presento un aumento en su porcentaje de medición, lo que nos indica que siguió aumentando la matrícula de clientes nuevos dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa, lo que permite mantenerse dentro del rango de evaluación Bueno y continuar incrementando el porcentaje de medición para llegar a la meta establecida para el periodo 2023.</p>
MARZO	87%	85%	98%	<p>Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de 85%, a pesar que hubo incremento de suscriptores matriculados no aumento la medición con respecto al mes anterior; pese a que no hubo incremento el indicador se continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.</p>
ABRIL	87%	86%	98%	<p>En este mes hubo aumento en el porcentaje de medición del indicador, lo que nos indica que la empresa continúa realizando la matrícula de clientes nuevos dentro del perímetro hidráulico, adicional seguimos acercándonos a la meta establecida para el año 2023.</p>
MAYO	87%	86%	99%	<p>Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de 86%; a pesar que hubo incremento de suscriptores matriculados no aumento la medición con respecto al mes anterior; pese a que no hubo incremento el indicador continua estando dentro del rango de evaluación Bueno.</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 48 de 56


JUNIO	87%	86%	99%	Se continua con el mismo porcentaje de medición con respecto al mes anterior; se observa que hubo incremento de clientes nuevos matriculados, los que nos mantiene dentro del rango de evaluación BUENO, y continuamos más cerca de la meta establecida para el año 2023.
JULIO	87%	87%	100%	En este periodo se observa que ya se llegó a la meta establecida para el año 2023, donde se han matriculado más de 6.000 nuevos usuarios, cumpliendo a esta fecha con la proyección realizada por el líder de Gestión Matriculas para esta vigencia.
AGOSTO	87%	87%	100%	Se continua con el mismo porcentaje de medición con respecto al mes anterior; se observa que hubo incremento de clientes nuevos matriculados, los que nos mantiene dentro del rango de evaluación BUENO, ADICIONAL a lo anterior ya se está cumpliendo con la establecida para el año 2023, donde se han matriculado más de 6.000 nuevos usuarios, cumpliendo a esta fecha con la proyección realizada por el líder de Gestión Matriculas para esta vigencia.
SEPTIEMBRE	87%	88%	101%	Para este periodo el indicador presento un aumento en su porcentaje de medición, lo que nos indica que siguió aumentando las matrículas de clientes nuevos dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa, colocándonos por encima de la meta establecida para el periodo 2023.
OCTUBRE	87%	89%	102%	Para este periodo el indicador continuó presentando aumento en su porcentaje de medición, indicándonos que la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado continuó realizando la matrícula de nuevos usuarios, colocándonos por encima de las proyecciones realizadas para el año 2023, por el líder de Gestión Matriculas.
NOVIEMBRE	87%	89%	102%	Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de 89%; a pesar que hubo incremento de suscriptores matriculados no aumento la medición con respecto al mes anterior; pese a que no hubo incremento el indicador continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 49 de 56


DICIEMBRE	87%	90%	103%	Para este periodo el indicador presenta aumento en su porcentaje de medición, indicándonos que la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado continuó realizando la matrícula de nuevos usuarios, colocándonos por encima de las proyecciones realizadas para el año 2023, por el líder de Gestión Matriculas, CUMPLIENDO con el indicador.
------------------	-----	-----	------	---

- Cobertura del Servicio de Alcantarillado


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-001		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2017-08-17		
		VERSIÓN: 05		
		Página 1 de 4		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Proceso:	PLANEACION ESTRATEGICA	Tipo de Indicador	EFICIENCIA	
Nombre del indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO - AÑO 2023	Tablero de Control	SI	
Objetivo del indicador	Medir la cobertura del servicio de alcantarillado que presta el IBAL en la ciudad de Ibagué	Pertinencia	Permite a la empresa conocer la cobertura que tiene en la la Ciudad	
Unidad de medida	Porcentaje %	Definición de variables de la Fórmula	No. de suscriptores Servicio de Alcantarillado: Corresponde al número de suscriptores a los que les presta el servicio de alcantarillado, la empresa. No. de domicilios del perímetro urbano: Número total de domicilios que conforman el perímetro urbano de la ciudad de Ibagué, en donde tiene influencia la Empresa, de acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Planeación Municipal.	
Fórmula para su Cálculo	$\frac{\text{Nro. de suscriptores servicio alcantarillado}}{\text{No. de Domicilios del perímetro urbano}} \times 100$	Aspectos metodológicos	Se solicita mensualmente al Grupo Servicio al Cliente, certifique el número de suscriptores facturados en el periodo, anualmente se solicita a la Secretaría de Planeación Municipal certificar el número de domicilios de la ciudad.	
Fuente de los datos	Grupo Servicio al Cliente y Secretaría de Planeación Municipal	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Profesional Catastro de Redes	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Línea de base	89%	Meta	86%	Rangos de evaluación
		BUENO	REGULAR	MALO
		> o = 80%	79 % - 60%	< o = 59%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 50 de 56

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ENERO	86%	82%	96%	<p>Al realizar el cálculo de medición del Indicador para este periodo el resultado es de 82%; que al compararlo con el porcentaje de medición del mes de diciembre del año anterior se observa una variación significativa.</p> <p>La diferencia de porcentaje de cobertura entre el mes de diciembre del año 2022 y enero 2023, obedece al incremento en el número de predios urbanos en la Ciudad de Ibagué, información que es suministrada por planeación municipal.</p> <p>En el mes de enero de 2023 hubo un incremento de suscriptores significativos obedeciendo a matriculas de nuevos clientes en las zonas hidrosanitarias de la empresa, lo que permite mantenerse dentro del rango de evaluación Bueno.</p>
FEBRERO	86%	82%	96%	<p>El indicador de cobertura de Alcantarillado para este periodo no presento incremento en su porcentaje de medición, debido al poco número de suscriptores matriculados; pese a que no hubo incremento el indicador continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.</p>
MARZO	86%	83%	96%	<p>Para este periodo el indicador presento un aumento en su porcentaje de medición, lo que nos indica que siguió aumentando la matrícula de clientes nuevos dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa, lo que permite mantenerse dentro del rango de evaluación Bueno y continuar incrementando el porcentaje de medición para llegar a la meta establecida.</p>
ABRIL	86%	83%	96%	<p>Para este periodo el indicador no presento aumento en su porcentaje de medición, debido al poco número de suscriptores matriculados; pese a que no hubo incremento el indicador continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.</p>
MAYO	86%	83%	96%	<p>Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de 83%; a pesar que hubo incremento de suscriptores matriculados no aumento la medición con respecto al mes anterior; pese a que no hubo incremento el indicador continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 51 de 56

JUNIO	86%	85%	98%	Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de medición del 85%, Para este periodo hubo un incremento significativo en los usuarios matriculados los cuales se ha podido incrementar debido a la reposición de las redes, mejoramiento de las mismas, los mantenimientos etc.; estos nuevos clientes hacen que nos acerquemos a la meta proyectada para la vigencia 2023.
JULIO	86%	85%	99%	Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de 85%; a pesar que hubo incremento de suscriptores matriculados no aumento la medición con respecto al mes anterior; pese a que no hubo incremento el indicador continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.
AGOSTO	86%	86%	100%	En este periodo se observa que ya se llegó a la meta establecida para el año 2023, donde se han matriculado más de 6.000 nuevos usuarios, cumpliendo a esta fecha con la proyección realizada por el líder de Gestión Matriculas para esta vigencia.
SEPTIEMBRE	86%	86%	100%	Se continua con el mismo porcentaje de medición con respecto al mes anterior; se observa que hubo incremento de clientes nuevos matriculados, los que nos mantiene dentro del rango de evaluación BUENO.
OCTUBRE	86%	86%	101%	Para este periodo al realizar la medición del indicador nos presenta un porcentaje de 86%; a pesar que hubo incremento de suscriptores matriculados no aumento la medición con respecto al mes anterior; pese a que no hubo incremento el indicador continúa estando dentro del rango de evaluación Bueno.
NOVIEMBRE	86%	87%	101%	Para este periodo el indicador presento un aumento en su porcentaje de medición, indicándonos que la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado continuó realizando la matrícula de nuevos usuarios, colocándonos por encima de las proyecciones realizadas para el año 2023 por el líder de Gestión Matriculas.
DICIEMBRE	86%	88%	103%	Para este periodo el indicador presento un aumento en su porcentaje de medición, lo que nos indica que siguió aumentando las matrículas de clientes nuevos dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa, colocándonos por encima de la meta establecida para el periodo 2023.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 52 de 56

CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO

18. Matriz de requisitos legales

- **Resolución 0481 del 07 de mayo de 2013 “Por medio de la cual se establecen los requisitos, procedimientos y costos para el otorgamiento de las disponibilidades hidrosanitarias”**

Evidencia de Cumplimiento: La Dirección Operativa a través de sus contratistas da cumplimiento a esta resolución mediante los informes enviados, donde se evidencia los planos de georreferenciación de las líneas de acueducto y alcantarillado que se intervienen, el cumplimiento de la Norma RAS para la instalación de las redes, igualmente mediante el CECOI se actualiza continuamente la infraestructura de las redes hidrosanitarias.

- **Resolución 475 del 15 de mayo 2015 “Por medio del cual se declara de utilidad pública e interés social del proyecto Construcción de la línea de interconexión entre el tanque ciudad y el tanque sur de la ciudad de Ibagué, así como los terrenos para la construcción del mismo y se dictan otras disposiciones”**

19. Riesgos de Gestión

- **Posibilidad de omitir el reporte del formulario único de avance a la Gestión FURAG.**


Controles:

- Comunicados internos y mesas de trabajo con las áreas:
- Realizar el diligenciamiento del formulario con antelación para evitar inconvenientes por causa de fallas tecnológicas en fecha límite del cargue

Evidencias:

- Comunicados internos, listados de asistencias
- Certificación de diligenciamiento del FURAG.
- **Posibilidad de incumplir el cargue de información de los diferentes tópicos a la plataforma SUI dentro del cronograma establecido por el ente de control**

Controles:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 53 de 56

- Requerimiento a las áreas responsables de la información para el envío de la misma, dentro de los plazos establecidos en la normatividad.
- Mesas de ayuda con la SSPD

Evidencias:

- Comunicaciones internas
- Registro Plataforma SUI
- **Posibilidad de no implementar las políticas establecidas en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG**

Controles:

- Retroalimentación de la implementación de las políticas de MIPG con las áreas responsables
- Requerimiento a las áreas responsables de cada política, para que se evalúen los autodiagnósticos y se implementen los planes de acción.

Evidencias:

- Listados de asistencia
- Oficios
- **Posibilidad de incumplir el objeto de los contratos bajo la supervisión de la Dirección de Planeación**

Control:


- Seguimiento a las actividades del contrato mediante mesas de trabajo

Evidencia:

- Soportes de reunión: acta de reunión/ acta de obra/ lista de asistencia/ registro fotográfico

20. Riesgos de Corrupción

- **Posibilidad de recibir beneficios o dadas a cambio de agilizar o alterar la información**

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 54 de 56

Descripción del Control:

- Mediante reuniones al personal del proceso, realizar la sensibilización de la materialización de este riesgo - Socialización del código único disciplinario

Evidencia:

- Mesas de trabajo y capacitaciones, Registro de asistencias

Se evidencia que el proceso viene dando cumplimiento a los controles establecidos y que, a la fecha de la presente auditoria, no se ha materializado ningún riesgo de gestión, ni el de corrupción.

21. Comités a los que pertenece

- **Seguimiento, revisión y evaluación al cumplimiento de los diferentes comités que lideran algunos procesos**


. **Dirección Comercial : Comité Técnico de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente** este comité se debe reunir trimestralmente en forma ordinaria , se convoca con 3 días hábiles de anticipación . Para las reuniones extraordinarias con 1 día hábil de anticipación. Se maneja el registro GH-R-033 ACTA DE REUNION

Se evidencio las siguientes Actas :

Acta del 31/03/2022 Asunto: Reunión Dirección Comercial
Acta del 10/06/2022 Asunto : Reunión Dirección Comercial
Acta del 30/09/2022 Asunto: Comité Dirección Comercial
Acta del 21/12/2022 Asunto: Comité Dirección Comercial
Acta No. 001 del 11/04/2023 Asunto Comité Dirección Comercial
Acta No. 002 de fecha 19/07/2023 Asunto : Comité Técnico de Dirección Comercial
Acta No. 003 del 24/11/2023 Asunto : Comité Dirección Comercial
Acta de fecha 31/01/ 2024 Asunto mesa de trabajo Comité de dirección comercial
Acta de fecha 13/03/2024 Asunto Comité Dirección Comercial

Se evidencia circulares y formatos de asistencia de las siguientes fechas:

Circular No. 400-007 del 22/03/2022
circular 400-027 de 28/09/2022
circular No. 400-038 del 16/12/2022
Circular No. 400-027 del 28/09/2022 Asunto
circular 400-038 del 05/09/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 55 de 56

circular No.400-050 de 03/11/ 2023
 circular No. 400-051 del 22/11/ 2023
 Circula No. 400- 059 de 20/12/2023
 circular No.400-002 de Enero 29 de 2024
 circular No. 400- 007 de Marzo 07 de 2024

formato asistencia a comité de dirección comercial de fecha 24 Noviembre
 formato de asistencia de 30/09/2022
 Formato de asistencia del 21/12/ 2022 Asunto : comité dirección Comercial
 formato de asistencia a Comité de dirección comercial del 11/04/2023
 formato asistencia a Comité Técnico de Dirección Comercial de fecha 19/07/2023
 formato Asistencia a Comité de dirección Comercial de fecha 06/09/2023
 formato de asistencia a Comité de dirección comercial de fecha 27/07/2023
 formato de asistencia de fecha 31/01/2024
 formato de asistencia a Comité de Dirección Comercial de fecha 13/03/2024

Nota : se pudo evidenciar que en el 2023 no se dio cumplimiento a la cuarta Acta Circular No. 400-050 de fecha 03/11/2023 debido a que se citó para noviembre pero se pospuso por una reunión que cito el Alcalde y en diciembre no se realizó porque se programó descanso para fin de año y a la jefe de comercial le pidieron la renuncia el 21 de diciembre de 2023 .


22. Tablas de Retención Documental

- **Revisión tablas de retención documental y lo contemplado en la disposición custodia, identificación, orden y limpieza adecuada por parte de cada proceso**

Se pudo evidenciar con la jefe de Proyectos que ella lleva sus propias carpetas en orden y limpieza adecuada

CONCLUSIONES

- El subproceso de Proyectos cuenta con un porcentaje de avance a fecha de la presente auditoría en su Plan de Acción vigencia 2024 del 64%.
- El formulario FURAG vigencia 2023, fue cargado en su totalidad en la fecha establecida.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 56 de 56

- Se vienen adelantando acciones en pro de la comunidad por parte del subproceso de Responsabilidad Social.
- Se viene dando cumplimiento a la expedición semestral de la certificación de Seguimiento y Control al Régimen de Calidad y Descuentos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Dirección Comercial – Control Tarifario, tener en cuenta la fecha de oficio de remisión de certificados del Régimen de Calidad y Descuentos Resolución CRA 688 de 2014 y sus modificaciones, teniendo en cuenta que el último oficio enviado a Gerencia (400-0154 del 29 de abril de 2024) remite certificaciones, las cuales tienen fecha del 30 de abril de 2024, fecha posterior del oficio.
- Se recomienda a la Dirección Comercial – Control Tarifario, actualizar mes a mes el acumulado del IPC, teniendo en cuenta que a la fecha de la presente auditoria (mayo de 2024), no se contaba con los valores desde el mes de diciembre de 2023, y al mes de marzo del presente año, ya se había superado el valor en un 3,20%, lo cual indica que desde el mes de abril ya se tenía que haber tenido conocimiento para empezar a realizar las gestiones necesarias para dicha actualización.
- Se recomienda a la Dirección de Planeación, seguir realizando las gestiones necesarias para el cumplimiento del cargue de la información SUI, toda vez que se evidencia que, a corte del 2023, aún se encuentran 21 reportes pendientes y para la vigencia 2024 un total de 34.

MARLY GIL BARBOSA
Líder Equipo Auditor

KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo Equipo Auditor