

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 35

FECHA:	Marzo de 2024	LUGAR:	Medios Informáticos y presencial
PROCESO AUDITADO	Gestión de Alcantarillado		
AUDITADOS	Líder del Proceso y equipo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Leydi Johanna Galvis Betancourth		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Realizar seguimiento y evaluación a la aplicación de las normas, políticas, procedimientos, formatos, riesgos y demás actividades aplicables al proceso de Gestión de Alcantarillado de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, verificando de igual forma el Sistema Integrado de Gestión SIG en correlación a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 Y ISO 45001:2018.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Verificar de manera aleatoria las actividades contempladas en la matriz de caracterización del Proceso de Gestión de Alcantarillado ejercidas durante el periodo comprendido del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, matriz de caracterización, manuales, procedimiento y normas legales vigentes aplicables al área de Gestión de Alcantarillado de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.			
FORTALEZAS:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso de Gestión de Alcantartillado cuenta con personal formado, experto y calificado para el desarrollo de actividades propias del proceso. ✓ Se observó buenas prácticas de Gestión Documental (identificación de carpetas, organización, almacenamiento adecuado, aplicación tabla documental y demás) facilitando el control y administración de la información documental recibida y producida en el proceso de Gestión de Alcantarillado, según los lineamientos y parámetros establecidos en la Ley General de Archivo 594 de 2000. ✓ Evidenció un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna. 			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 35

- ✓ Se evidencio el manejo y establecimiento de buenas prácticas de herramientas digitales y canales de comunicación por parte del personal que labora en la oficina de Gestión de Alcantarillado.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se recomienda el establecimiento de un programa preventivo anual, en donde se encaminen las diferentes actividades de limpieza en sumideros y pozos, esto con el ánimo de prevenir inundaciones y eventuales desbordamientos en las redes de alcantarillado por cuenta de las lluvias.
2. Se recomienda fortalecer a través de herramientas documentales el seguimiento y control en donde se evidencie los materiales y/o elementos (como, por ejemplo: cemento, tubería, ladrillos y demás) retirados del área de Almacén por parte del personal autorizado (supervisores), en donde se registre la información técnica necesaria que permita realizar la trazabilidad de la actividad efectuada. Se recomienda en esta herramienta documental se consigne información básica como: cantidades, ubicación puntual, elementos utilizados, diámetro, personal, etc. Se insta a incluir este documento en el marco SIG del proceso y se comunique a todo el personal involucrado.
3. Se recomienda realizar monitoreo y control a las cantidades de los elementos que no se utilicen (entienda por no utilizarse las cantidades sobrantes) en las actividades de reparación de la infraestructura de alcantarillado (sumideros, tapa pozos, pasacalles, redes primarias, acometidas, etc). Nota: El monitoreo y control que se establezca debe de permitir realizar trazabilidad documental.
4. En el mismo sentido, se recomienda el establecimiento de una herramienta documental de registro y seguimiento, donde se informe detalladamente el material obsoleto/vetusto (elementos de hierro) que se retire de todas las intervenciones de la red de alcantarillado, para que de esta manera se formalice la entrega y disposición al área de Almacén para su respectivo proceso de chatarrización legal y demás.
5. Se recomienda el cumplimiento a lo estipulado en el *instructivo prestación servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo “vector” a particulares SB-I-AL-107* en relación con el trámite administrativo por parte del usuario “... con copia de este oficio y la consignación original para que le sea generada la factura; debe enviar copia de la factura y consignación al correo electrónico alcantarillado@ibal.gov.co...”. Estos soportes documentales (oficio emitido por la

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 35

dependencia de alcantarillado y soporte de consignación/pago) no se evidenciaron en un alto porcentaje de la muestra, (se aporta la evidencia en el informe de la auditoria).

6. En el mismo sentido, se insta a fortalecer el reporte, control y seguimiento de la actividad Venta de servicio por concepto de Vactor, ya que es prioritario que se registren en la programación del área todas las actividades por este concepto, en él debe de encontrar todos los servicios prestados por este concepto y la información debe de ser coherente con la programación **VS** evidencias documentales **VS** lo reportado en el área de Tesorería y Proceso Comercial por el mencionado servicio. A continuación, se relaciona las actividades que NO se encontraron reportadas en la programación del área, así:

MES	DIRECCIÓN	HORA	VALOR	INFORMACIÓN
Enero	Cra 48 Sur No. 83-78 Kmts Via Mirolindo Taller Felipe Correa	1	658,089	Oficio 320 -004 FE 3261 del 27/01/2023
Agosto	Cra 4c No. 27-61 Hipodromo	1	869,620	Factura electrónica 3692 del 219/2023
Octubre	Cra 4 No. 48-30 Centro	1	869,652	Oficio 320-2223 FE 3734 del 10/10/2023
Noviembre	Transversal 19 A Sur # 125-134, Reserva del Campestre	1	869,652	Oficio 31/10/23 FE 3845 del 29/11/2023
	Calle 4 Entre Carreras 1 Y 2 Libertador	2	1,739,304	Oficio 320-2607 FE 3846 del 29/11/2023
	Calle 122 No. 13-38 Conjunto Mirador De Cantabria	1	869,652	FE 3841 27/11/2023

Nota: La información anterior se tomó del área de Tesorería y del proceso de Gestión Comercial.

7. De acuerdo a su alcance, se recomienda adelantar las gestiones administrativas con el área de Talento Humano para que se supla mediante convocatoria de promoción el cargo de planta del auxiliar administrativo 01 que se encuentra vacante en el proceso de Gestión de Alcantarillado. Ya que se requiere efectuar todas las

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 35

actividades propias del cargo y que actualmente no se pueden desarrollar en su totalidad por el personal existen.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos: 2

1. Incumplimiento de reporte (ArcGIS Web) y/o evidencia documental (registro de SIG) relacionada a la instalación de rejillas o tapa pozos por parte del personal operativo que realiza esta actividad, ya que no se tiene evidencia formal de la ejecución y cumplimiento de esta actividad para la vigencia 2023.
2. Incumplimiento en el seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado reportados en la plataforma del Call Center, dado que se sigue presentando para la vigencia 2022 y 2023 reportes solo informados y con soluciones parciales, evidenciando de esta manera ausencia de información oportuna y veraz, creando de esta manera incertidumbre en la información real de la mencionada plataforma.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 35

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de la auditoría interna se utiliza como herramienta la metodología del ciclo PHVA (Planar, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como insumo principal la Matriz de Caracterización del proceso de Gestión de Alcantarillado. A continuación, se lista las actividades requeridas para el desarrollo de la auditoría interna con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA así:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Plan de Acción
HACER	2. Contratos de Obra 3. Autorización Construcción de Acometidas de Alcantarillado 4. Programación brigadas de mantenimiento (pozos, sumideros, pasacalles y demás) 5. Inspección y diagnóstico de red de alcantarillado 6. Venta por concepto de servicio para vehículo tipo vactor a particulares 7. Reportes Call Center
VERIFICAR Y ACTUAR	8. Medición y análisis de Indicadores 9. Plan de mejoramiento

1. PLAN DE ACCIÓN

Dentro del ciclo de PHVA se evaluó la Planeación del proceso de Gestión Alcantarillado para la vigencia 2023, en donde se revisó el Plan de Acción de acuerdo con el objetivo, actividades planteadas, avance y gestiones administrativas por parte del área, esto de acuerdo a su competencia y alcance a continuación se registró los siguientes avances:

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Ejecución de obras para la atención, reparación y mitigación inmediata de los daños en el sistema de alcantarillado para garantizar la continuidad y eficiencia del	1.Rehabilitación y/o reposición de redes de alcantarillado para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo	El proceso informa que a diciembre de 2023 no se asignó presupuesto. Durante la vigencia 2023 se efectuaron actividades <i>de obra civil para la optimización y/o</i>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 35

servicio de alcantarillado en el perímetro hidrosanitario.		<i>mejoramiento del servicio en los sistemas de acueducto y alcantarillado mediante el contrato 083 de 2022.</i> Se asigna personal operativo para cuadrillas adscritas a la Dirección Operativa para realizar las obras civiles de alcantarillado. El porcentaje de cumplimiento del objeto cumple parcialmente
Instalar las tapas y rejillas para suplir las necesidades de reposición y/o instalación de las mismas dentro del perímetro hidrosanitario	2.Reposición de tapas para pozos de inspección y rejillas de alcantarillado	Se suscribió contrato 082 del 2023 el cual tiene por objeto “ <i>suministro de aros y tapas para pozos de alcantarillado y rejillas y marcos en concreto vibrocompactados para sumideros, tráfico pesado, como insumo para la rehabilitación, recuperación y/o reposición de pozos y pasacalles en las redes de alcantarillado del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL</i> ” Cumplió
Reducción del número de vertimientos para disminuir la carga contaminante en las microcuencas del perímetro hidrosanitario con el fin de dar cumplimiento de PSMV y acciones judiciales.	Eliminación de 10 vertimientos de aguas residuales sanitarias en las diferentes microcuencas dentro del perímetro hidrosanitario	En lo acumulado del año al cuarto trimestre del año se eliminaron 65 vertimientos por las cuadrillas de Gestión de Alcantarillado. Se cumplió con el objeto
Garantizar que todos los aspectos que cumplan con las especificaciones legales técnicas, presupuestos y cronograma para tal fin y que brinden al contratante la seguridad que su proyecto se lleve a cabo dentro de los lineamientos técnicos, económicos y financieros establecidos.	Seguimiento técnico y administrativo de inversión VS obra, interventoría a la inversión de las obras de alcantarillado.	No se ha adjudicó contrato de obra de reposición de redes de alcantarillado por tanto no se requiere la contratación de la interventoría.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 35

Dentro del proceso de auditoría, se tomó de manera aleatoria dos (2) actividades para la respectiva verificación y seguimiento del cumplimiento del objeto de cada una de ellas. Así:

- **Reducción del número de vertimientos para disminuir la carga contaminante en las microcuencas del perímetro hidrosanitario con el fin de dar cumplimiento de PSMV y acciones judiciales.**

En lo acumulado de vigencia 2023 al cuarto trimestre se eliminaron 65 vertimientos por las cuadrillas operativas de Gestión de Alcantarillado: El proceso de Gestión de Alcantarillado suministro relación de cada uno de los vertimientos intervenidos para la vigencia 2023, se observa el cumplimiento de este (Evidencia: Relación eliminación de vertimientos, numero de oficio y fecha).

VERTIMIENTO	SECTOR	RESPUESTA	
		Cons.	Fecha
Suelo	Cra 4 tamana y Av Guadaleja con calle 32 A	320-1053	11/05/2023
Quebrada Arenosa	Cra 11 sur No. 16-03, lote 12, barrio Ricaurte	320-1076	15/05/2023
Quebrada Arenosa	Cra 11 sur No. 16-03, lote 12, barrio Ricaurte	320-1105	17/05/2023
Quebrada La Pioja	Sector comprendido entre el colegio INEM y el barrio Viveros	320-1131	19/05/2023
Quebrada Las Panelas	Inmediaciones Urb. Villa vanesa y barrio ciudad Arkala	320-1177	23/05/2023
Quebrada Las Panelas	Inmediaciones Urb. Villa vanesa y barrio ciudad Arkala	320-1213	30/05/2023
Canal de riego	Altos del combeima km1 variante Ibagué-Bogotá	320-1232	01/06/2023
Quebrada La Chicha	Barrio El Salado	320-1288	07/06/2023
Quebrada Chípalo	A la altura del puente barrio Alaska	320-1297	07/06/2023
Suelo	Conjunto Timaka, barrio el Salado	320-1333	13/06/2023
Rio Alvarado	Conjunto Timaka, barrio el Salado		
Quebrada Hato de la virgen	Barrio Jardin Porvenir	320-1366	20/06/2023
Rio Combeima	Entre el barrio Terrazas del Tejar y La Reforma	320-1367	20/06/2023
Rio Alvarado	Barrio El Salado	320-1368	20/06/2023
Quebrada Agua clara	Sector La Florida II	320-1392	23/06/2023
Quebrada Agua clara	Sector Coopdiasam Florida I, II, III y colegio Cisneros	320-1399	23/06/2023
Quebrada Aguas sucias	Sector aledaño proyecto Ventura Club House	320-1412	23/06/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 35

Quebrada Guacharacos	Barrio El Edén	320-1539	05/07/2023
Suelo	20 de Julio		
Quebrada Guabinal	Av. Ambala calle 62		08/09/2023
Quebrada las Animas	Cra 19 con calle 18, vereda Ancon Tesorito	320-1873	16/08/2023
Rio Chípalo	Calle 19 con cra 9B - barrio Viña de Calambeo	320-1856	15/08/2023
Rio Alvarado	Puente que conduce al corregimiento de San Bernardo	320-2196	25/09/2023
Quebrada la Saposá	Calle 82 con cra 6 - barrio la ladera y Aymara	320-2194	25/09/2023
Quebrada la Aurora	Cra 17 con calle 18 - sector del puente barrio 7 de agosto	320-1881	18/08/2023
Quebrada las Panelas y La Balsa	Aldea SOS -Barrio Cañaveral y puente av. Ambala calle 84	320-2231	02/10/2023
Rio Chípalo	Sector Portal del Bosque y las Orquídeas	320-1942	28/08/2023
Quebrada Las Panelas	Manzana N - barrio Arkalá	320-2080	13/09/2023
Quebrada La Chicha	Territorio de paz hasta Protecho Salado	320-2000	04/09/2023
Quebrada Aguas Sucias	Urbanización Portales de la Paz	320-1655	17/07/2023
Quebrada Guabinal	Sector Urbanización Onzaga	320-1928	28/08/2023
Suelo	Calle 16 entre cras 3 y 4 - C.C. Sanandresitos	320-1796	08/08/2023
Quebrada Hato de la virgen	Barrio Villa Yuli	320-1747	28/07/2023
Quebrada la Arenosa	Barrios Venecio, Villa ricaurte y Terrazas del Tejar		
Canal de riego Aceituno	Sector entre Comfenalco y barrio Picaleña	320-1812	08/08/2023
Quebrada el Sillón	Barrio Alto de la Cruz - Primero de mayo	320-1211	30/05/2022
Quebrada Doima	Sector calle 148 - cementerio barrio Picaleña	320-1632	12/07/2023
Suelo	Cra 13 entre calle 11 y 12 - barrio 20 de julio	320-1557	07/07/2023
Quebrada Aguas Sucias	Urbanización Portales de la Paz y costado Av. Pedro Tafur	320-1716	26/07/2023
Quebrada Aguas Sucias	Cra 4 barrio Ciudadela Simón Bolívar - La Samaria	320-1777	03/08/2023
Quebrada Aguas Sucias	Cra 4 barrio Ciudadela Simón Bolívar - La Samaria	320-2362	17/10/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 35

Quebrada el Tejar	Sector entre predio el Chalet y proyecto Lotus, barrio Nogales	320-2015	05/09/2023
Quebrada el Tejar	Sector entre predio el Chalet y proyecto Lotus, barrio Nogales	320-2255	03/10/2023
Quebrada la Mulita	Barrio Cañaveral - Urb Cañaveral etapa 3	320-1982	31/08/2023
Quebrada Hato de la virgen	Barrio el Tunal	320-1831	10/08/2023
Rio Alvarado	Calle 111 con cra 15 - parque biosaludable Pacandé	320-2106	15/09/2023
Quebrada la Mulita	Barrio Cañaveral - Urb Cañaveral etapa 3	320-1691	21/07/2023
Quebrada Guadaleja	Calle 50 sector zona industrial el papayo	320-1684	18/07/2023
Quebrada las Panelas	Barrio Cañaveral 4	320-1907	24/08/2023
Canal el Zorro	Conjunto residencial Golf Club		19/09/2023
Quebrada La Chicha	Calle 145, Aledaño barrio los Alpes y la victoria, barrio Comfatolima	320-1030	10/05/2023
Rio Chípalo	Sector aledaño urb San Luisu	320-1036	10/05/2023
Quebrada Hato de la virgen	Sector comprendido entre barrio Varsovia hasta Jardín Porvenir	Informe general	2023
Drenaje N.N afluente Rio Alvarado	Inmediaciones Urb. La Ceibita y Nazareth	320-2443	26/10/2023
Canal de aguas lluvias	Inmediaciones Ptar Comfenalco	320-2318	10/10/2023
Quebrada las Panelas	Barrio Antares II	320-2477	02/11/2023
Quebrada Guacharacos	Entre la calle 60 hasta la urb tierra linda	320-2347	13/10/2023
Rio Chípalo	Sector puente el Silbador	320-2459	30/10/2023
Rio Combeima	Barrio Uribe Uribe	320-2328	11/10/2023
Rio Combeima	Barrio Uribe Uribe	320-2472	02/11/2023
Rio Chípalo	Sector conjunto residencial Portal del Bosque y las Orquídeas	320-1942	28/08/2023
Quebrada el Sillón	Barrio Alto de la Cruz - Primero de mayo	320-2333	12/10/2023
Rio Alvarado	Barrio Tierra firme	320-2493	08/11/2023
Quebrada Guabinal	Sectores barrio Pijao, Calarcá, Castilla y Onzaga	320-2294	06/10/2023
Quebrada el Sillón	Barrio los Martires	320-2398	23/10/2023
Quebrada la Aurora	Barrio Trinidad	320-2445	27/10/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 35

Quebrada la Tusa	Barrio Colinas del Norte	320-2539	20/11/2023
Quebrada Guacharacos	Entre los barrios Arkamonica y tierra linda	320-2338	12/10/2023
Quebrada la Saposá	Sector barrios Gaviota, La Esperanza y Arkambuco	320-2563	21/11/2023
Quebrada La Chicha	Sector barrios Territorio de paz, Modelia y Chico	320-2657	04/12/2023
Quebrada Guabinal	Avenida Ambala con Calle 62 - Viaducto tubería novafort 24"	-	08/09/2023
Quebrada Hato de la virgen	Calle 71 con cra 1 barrio Tunal - destaponamiento tubería 12"	-	21/12/2023
Quebrada Hato de la virgen	Barrio el País, reposición de tubería	-	22/09/2023

- **Instalar las tapas y rejillas para suplir las necesidades de reposición y/o instalación de las mismas dentro del perímetro hidrosanitario.**

Se realizó seguimiento y verificación al cumplimiento de la ejecución de la actividad por concepto de instalación de rejillas y tapa pozo para la vigencia 2023. A continuación, se relaciona lo observado así:

RAD	DIRECCION	SOLICITUD	FECHA DE PROGRAMACIÓN
1362	Calle 29b Con Av. 1 En El Barrio América	Instalación Rejilla	23/02/2023
2049 - 2050	Frente A La Entrada Finca La Palma Mz B	Instalación Rejilla	02/03/2023
2047	Mz 38 Cs 1	Instalación Rejilla	02/03/2023
2335	Spmz 4 Mz 5 Casa 1 Spmz 4 Mz 8 Casa 21 (Esquina)	Instalación Rejilla	10/03/2023
2334	Carrera 4 Sur Con Calle 24	Instalación Tapa Pozo	01/03/2023
2831	Manzana E Casa 11 B/ Villa Ricaurte Manzana B Casa 18 B/ Villa Ricaurte Calle 20 Sur No 14-35	Instalación Rejilla	23/03/2023
2933	Calle 29 Entre Carreras 4d	Instalación Tapa Pozo	03/03/2023
2937	Calle 34 Entre Carreras 4c Barrió San Cayetano Nomenclatura Antigua Calle 32c Calle 4ª.	Instalación Rejilla	21/03/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 35

3220	Diagonal Calle 3a No 2a-26 Callejón	Instalación Rejilla	24/03/2023
3203	Frente A La Mz B Cs 14 Y Mz O Cs 7 (Recuperación De Pasacalle)	Instalación Rejilla	28/03/2023
Sin Rad	Cra 5 Calle 67 Paralela	Instalación Rejilla	03/03/2023
3390	Frente A La Mz A Cs 23 Reposición Rejilla En Concreto Cemento	Instalación Rejilla	10/04/2023
3435	Manzana I Cra Sexta Sur N° 22-10	Instalación Rejilla	15/03/2023
3486	Carrera 5 Con Calle 24 Esquina	Instalación Rejilla	13/03/2023
3573	Cl 93 A 100m Aprox Al Sur De La Vía Aeropuerto Perales	Instalación Tapa Pozo	16/03/2023
3700	Carrera 1 No 42 A Bis-64	Instalación Tapa Pozo	27/03/2023
4113	Mz W Entre Casas 24 Y 25 Jordán 9 Etapa	Instalación Tapa Pozo	30/03/2023
4113	Mz W Jordán 9 Eta Frente Viviendas 24 Y 25	Instalación Tapa Pozo	26/04/2023
Sin Rad	Cra. 13a #39-08	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
4573	Calle 94-95 De La Kra 2ª Del Barrio Tulio Varón	Instalación Tapa Pozo	11/04/2023
4573	Calle Entre Mz F Y G	Instalación Tapa Pozo	05/05/2023
Sin Rad	Entre Mz 18 Y 21 Por La Avenida Principal	Instalación Tapa Pozo	31/03/2023
4762	Calle 30 Número 2-18	Instalación Rejilla	10/04/2023
5256	Cra. 3 # 22 Del Barrio La Estación Parte Baja	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
5019	Carrera 3#4-46	Instalación Tapa Pozo	26/04/2023
5386	Cra.3a # 22- 51 Del Barrió Estación Parte Baja	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
5333-5360	Calle Entre Barrios Eden Y Novena Etapa Del Jordán, Calle 67 Con Carrera 11 D	Instalación Rejilla	
5820	Calle 97 Con Cra 13 Dirección Mz B Cs 13	Instalación Rejilla	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 35

5438	Cra 8 N° 128 - 144 Etapa 1	Instalación Tapa Pozo	15/08/2023
5509	Cl 40 N° 9-53 Via Principal Del Barrio San Carlos	Instalación Tapa Pozo	28/04/2023
227155	Supermz 10 Mz 5 Casa 19	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Calle 40 No. 9 -53	Instalación Tapa Pozo	25/04/2023
5705-5714	Cra 4 No 38-61 / Carrera 4a No 38-27	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
5882	Cra 3 #24 - 18 O Cra 2a Calle 24 Placa Verde	Instalación Tapa Pozo	
5897-5892	Calles 133 Entre Carreras 8 Y 8d Vía Pública De Acceso Al Conjunto Cerrado Veracruz	Instalación Tapa Pozo	14/08/2023
110-0293	Carrera 2 Sur Con Calle 78 Entrada A El Conjunto Hacienda Villa Luz	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
5971	Carrera 2 Sur Calle 78 B/ Ciudad Luz	Instalación Rejilla	
6282	Manzana I Carrera 6 No 22-10 B/ Las Vegas Del Yuldaima	Instalación Tapa Pozo	
6542	Calle 47 Entre 6 Y 6 A Frente A La Panadera Gogo	Instalación Tapa Pozo	
6693	Cra 2a Con Calle 94	Instalación Tapa Pozo	29/07/2023
6794	Calle 28 Cra 4a Por La Parte Trasera Colegio Santofimio	Instalación Rejilla	04/10/2023
6806	Calle 25 Entre Carreras 1-2 Sur	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
6955	Manzana E Casa 1a	Instalación Tapa Pozo	31/10/2023
6909	Carrera 4 Con Calle 78 Frente Al Taller Mecánico B/ Jardín	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Carrera 12 Con Calle 97a	Instalación Rejilla	
Sin Rad	Calle 97 Entre Carreras 10a Y 12	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Calle 97 Con Carrera 10a	Instalación Tapa Pozo	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 35

7143	Smz 4 Maz 5 Casa 1	Instalación Rejilla	
7335	Cra 2a Con Calle 95 Y 95 A - Via Principal Tulio Varón	Instalación Tapa Pozo	29/07/2023
7418	Calle 17 No 13-07	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
7576	Calle 34 Cra 4f Ferrocarril Cerca Profamilia. Cadiz	Instalación Tapa Pozo	24/07/2023
7576-10457	Calle 34 Cra 4f Ferrocarril Cerca Profamilia. Cadiz	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
7735	Cra 2 #26-100	Instalación Rejilla	
7786	Frente A La Manzana 5 Casa 1 Esquina	Instalación Tapa Pozo	
7786	Varsovia I Etapa Manzana 5 Casa 1	Instalación Tapa Pozo	
Vertimiento (Jose Luis)	Via La Florida (Cra 5 Sur) Gira A La Izquierda Frente Conjunto Iwoka	Instalación Tapa Pozo	31/07/2023
8126	Frente A La Mz A Cs 15 Barrio El Reposo	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
8288/8292	Entrada Al Barrio Hasta La Manzana F	Instalación Rejilla	
217748	Calle 44 A # 5-68	Instalación Tapa Pozo	
8308	Cra 5 Con Calle 28 Esquina	Instalación Rejilla	
8462	Spm 4 Mz 5 Casa 10 Del Barrio Los Tunjos	Instalación Rejilla	10/06/2023
228207	Manzana 20 Casa 7 Etapa 1	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
8688	Frente Al Garaje Calle 44 No 5-68 Edificio Alta Vista	Instalación Rejilla	
Sin Rad	Kilómetro 6, Carrera 8 # 128 - 144 Via Vehicular Sector Montecarlo 1	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Frente a la Casa Ubicada En El Carrera 12a # 39 - 08 Vía Vehicular	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Calle 117 Carrera 4c Sur Entre Mz 31 Y 34	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Super Mz 7 Mz 5 Casa 8	Instalación Tapa Pozo	
9001	Sobre El Retorno De La Calle 93 #9-02	Instalación Tapa Pozo	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 14 de 35

9089	Carrera 1 A Sur No 12-40 50 Metros Antes De La Cancha De Baloncesto	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Villa Del Rio Calle 26a #4b Sur-73	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
9400	Carrera 1 Sur No 33-41	Instalación Rejilla	
9399	Manzana E Casa 1a Del Barrio El Bosque Parte Alta – Sector La Entrada	Instalación Tapa Pozo	31/10/2023
9953	Calle 12 Sur Casa 13	Instalación Tapa Pozo	11/04/2023
10235	Carrera 6b Con Calle 58	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
10669	Localizado Entre Los Conjuntos Rincón Y Caminos Del Vergel	Instalación Tapa Pozo	
10986	Carrera 20 No 60-53 Int	Instalación Tapa Pozo	25/08/2023
11095	Carrera 1 A Sur No 12-40 50	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
229129	Calle 80 Entre Carreras 4 - 5 O Manzana B Casa 32 (Frente A La Iglesia Rosa Mística)	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Cra 5 Sur - Inmediaciones Q. Aguas Sucias	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Calle 93 # 9-02	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Calle 14 A Mz 3 Casa 42 Y A Entrada Calle 14 Bis	Instalación Rejilla	
11439	Calle 80 Entre Carreras 4 - 5 O Manzana B Casa 32	Instalación Tapa Pozo	
11682	Carrera Quinta Con Calle 47 Frente A Nuestro Edificio Ladera De Piedra Pintada	Instalación Rejilla	17/08/2023
11682	Carrera Quinta Con Calle 47 Frente A Nuestro Edificio Ladera De Piedra Pintada	Instalación Tapa Pozo	
11830	Cl 20 Sur Diagonal 14a - 08 Al Frente Del Asadero El Mono Carril Bajando	Instalación Rejilla	24/08/2023
11949	Carrera 4 No 40a-07	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Calle 133 Con Cra 9	Instalación Tapa Pozo	
Sin Rad	Calle 143	Instalación Tapa Pozo	
12552	Zona Verde Frente A La Bahía De Parqueo De La Mz A Cs 15	Instalación Tapa Pozo	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 35

12694	Sobre La Vía Vehicular Frente Al Letrero Del Barrio Arkalena Cra 4 Calle 42c Placa	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
12694	Cra 4 Calle 42c Placa Verde	Instalación Rejilla	
229727	Manzana 6 Casa 25	Instalación Tapa Pozo	25/08/2023
12694	Sobre El Andén De La Cra 4 Calle 42a Placa Verde Del Barrio Metaima li	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
5333-5360 - 12832 - 12855	Calle Entre Barrios Eden Y Novena Etapa Del Jordán, Calle 67 Con Carrera 11 D	Instalación Rejilla	
12817	Frente A Cs 13 Mz 15	Instalación Tapa Pozo	
13011	Frente A La Spm 11 Manzana 11 Casa 4 Y Frente A La Carrera 4sur Con Calle 119	Instalación Tapa Pozo	
230017	Cra 4 Sur #14-01	Instalación Rejilla	
13871	CI 41 N° 2-03	Instalación Rejilla	
14154	Cra 1 Calle 15 Esquina Sumidero - CII 16 Con Cra 6 - Cra 5 N 18 -25 - Cra 5 Calle 28 Esquina	Instalación Rejilla	19/09/2023
14154	Frente A La Cra 6 N 19 - 66	Instalación Tapa Pozo	19/09/2023
230287	Cra 8 Sur # 23c-17	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
14548 - 14547 - 14653	Al Frente De La Casa 24 Mz F	Instalación Rejilla	20/10/2023
Personal	Calle 33 N° 12-30 - Viveros	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
14946	Frente Al Conjunto Urb. Jardín Avenida Ubicado En La Calle 96	Instalación Rejilla	06/01/2023
230500	Carrera 6 Numero 73-03	Instalación Tapa Pozo	22/09/2023
Sin Rad	Frente A La Universidad Cooperativa Sede Vía Al Salado	Instalación Tapa Pozo	22/09/2023
Sin Rad	Calle 48 Entre Cra 5 Y 6	Instalación Tapa Pozo	22/09/2023
15199	Mz 11 Cs 25 O Cra 5 CI 79	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
15199 - 18014	Mz 11 Cs 25 O Cra 5 CI 79	Instalación Rejilla	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 35

Sin Rad	Diagonal A La Calle 130 Con Carrera 10a Y Manzana B Casa 15 Barrió Montecarlos Dos	Instalación Tapa Pozo	27/09/2023
230617	Carrera 3 Sur # 32 - 55	Instalación Tapa Pozo	29/09/2023
230687	Carrera 4 B Numero 38 A - 02	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Cra 9 # 145-180 O Manzana A Casa 21	Instalación Tapa Pozo	28/09/2023
Sin Rad	Mz D Casa 4 - Fuente Rosales Etapa 4	Instalación Rejilla	24/10/2023
15644	Mz 11 Cs 21	Instalación Tapa Pozo	10/10/2023
Sin Rad	Cra 4 Estadio Entre Parque Biosaludable Y salón Comunal De Mártires	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
230828	Frente A La Manzana 1 Casa 22	Instalación Rejilla	23/10/2023
Sin Rad	Manzana D Casa 5	Instalación Rejilla	10/11/2023
Sin Rad	Calle 100 Con Av Ambala Hacienda El Bosque	Instalación Tapa Pozo	13/10/2023
Sin Rad	Av Ambala Con Calle 103 - Zona Verde	Instalación Tapa Pozo	13/10/2023
Sin Rad	Calle 60 Con Av Guabinal - Junto Al Conjunto Infinity	Instalación Tapa Pozo	13/10/2023
231135	Cra 13 Sur # 95	Instalación Tapa Pozo	23/10/2023
Sin Rad	Entre Mz 8 Y 9	Instalación Rejilla	23/10/2023
17049 - 17068	Frente A Catama Ferreteros Especialistas En Perfileria Carrera 4cbis Con Calle 28a Via Vehicular	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
231321	Mz F Casa 10	Instalación Tapa Pozo	02/11/2023
231321	Mz F Casa 10 - Urb Tierra Firme	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
231337	Carrera 13sur Entre La Calle 98 Vía Vehicular Carril Subiendo	Instalación Tapa Pozo	
17645	Calle 39 Con Carrera 7	Instalación Rejilla	
17987	Calle 66 Con Cra 15 Frente a la Universidad De Ibagué	Instalación Rejilla	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 17 de 35

18293	Manzana 4 Casa 13 Frente B/ Jardín Santander li	Instalación Rejilla	06/01/2024
231628	Calle 71 Cra 6 Placa Verde O Diagonal a La Mz 4 Cs 2	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
231662	Manzana G Casa 7	Instalación Tapa Pozo	
18686	Carrera 21 Con Calle 56-55 B/ San Antonio	Instalación Tapa Pozo	
19539	Cra 4e Sur No 27c-40	Instalación Rejilla	21/12/2023
232086	Mz 58 Casa 1 O Cra 1b Calle 74 D.N.	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
232086	Mz 58 Cs 1 O Cra 1b Calle 74	Instalación Tapa Pozo	05/12/2023
Sin Rad	Mz 5 Casa 24	Instalación Rejilla	18/12/2023
232287	Mz K Cs 13 O Cra 6c Sur #22-21	Instalación Rejilla	15/12/2023
232306	Calle 34 Entre Carrera 4d Y Avenida Ferrocarril, Frente A La Casa 4b - 40 - Federico Lleras	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
20164	Calle 96 No 4b-50	Instalación Rejilla	06/01/2024
232351	Av Ferrocarril Calle 41- Macarena Parte Alta	Instalación Rejilla	15/12/2023
Sin Rad	Cra 7 Con Calle 22	Instalación Rejilla	12/12/2023
Sin Rad	Av Mirolindo Frente Al Hotel Estelar	Instalación Tapa Pozo	12/12/2023
Sin Rad	Mz U Casa 5	Instalación Tapa Pozo	18/12/2023
Sin Rad	Calle 30 Con Cra 2 Sur	Instalación Rejilla	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Uci Del Salado	Instalación Rejilla	25/08/2023
227909	Calle 144 Número 13 - 21 Huevos Oro	Instalación Tapa Pozo	09/06/2023
Sin Rad	Calle 155 Con Cra 48 Sur	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Mz 2 Casa 14, Paralela Cra 5	Instalación Tapa Pozo	02/08/2023
Sin Rad	Calle 24 Con Cra1 (Arriba De La Licorera	Instalación Tapa Pozo	03/08/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 35

Sin Rad	Cra 18 B Con Calle 129	Instalación Tapa Pozo	No se relacionó fecha de programación
Sin Rad	Calle 103 Con Cra 9	Instalación Tapa Pozo	14/08/2023
Sin Rad	Spm 4 Mz 2 Casa 14 (Vía Vehicular)	Instalación Tapa Pozo	15/08/2023

En concordancia a los diferentes reportes realizados por la comunidad mediante el Call Center, peticiones radicadas mediante ventanilla única y las necesidades evidencias en terreno, se suplió un porcentaje significativo de reposición e instalación de rejillas y tapa pozos, esto de acuerdo al objetivo planteado en la actividad del plan de acción para la vigencia 2023.

Se recomienda el establecimiento de control y seguimiento a las fechas tentativas programadas de ejecución de las actividades por el concepto de instalación de tapa pozo y rejillas.

2. CONTRATOS DE OBRAS EJECUTADOS PARA LA VIGENCIA 2023

El personal adscrito al área de Alcantarillado informa que se ejecutó para la vigencia 2022 y 2023 el Contrato **083 del 09 de marzo de 2022** el cual tiene por objeto “*contrato de obra civil para la optimización y/o mejoramiento del servicio en los sistemas de acueducto y alcantarillado, en el perímetro hidráulico de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P OFICIAL*” el cual tiene un valor de tres mil novecientos noventa y nueve millones novecientos ochenta y seis mil trescientos dieciséis pesos con setenta y cinco centavos (\$3.999.986.316,75) con un plazo de ejecución de diez (10) meses. Este contrato tuvo las siguientes características contractuales:

TIPO DE CONTRATO	Obra
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$3.999.986.316,75
VALOR ADICIONAL DEL CONTRATO	\$662.354.269,18
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$4.662.340.586
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	Diez (10) meses
PLAZO ADICIONAL No. 01	Dos (2) meses
PLAZO TOTAL DEL CONTRATO	Doce (12) meses
FECHA DE INICIO	25 de marzo de 2022
FECHA DE TERMINACIÓN	24 de marzo de 2023
FECHA DE SUSPENSIÓN No. 1	17 de enero de 2023
FECHA DE REINICIO 01	03 de marzo de 2023
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN	10 de mayo de 2023
FECHA ACTA FINAL DE OBRA	04 de agosto de 2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 35

El proceso de Gestión de Alcantarillado aportó las evidencias de la ejecución y desarrollo del contrato 083 de 09/03/2022, en donde se efectuó acta de liquidación de mutuo acuerdo del contrato en mención firma el día 28 de noviembre de 2023. Esta información se encuentra soportada y cargada en la plataforma de SECOP.

Se recomienda para la vigencia 2024 se adelanten nuevamente las gestiones administrativas y financieras con las áreas involucradas en la inclusión contractual de obras civiles que garanticen la optimización y/o mejoramiento del servicio en los sistemas de alcantarillado en el perímetro hidráulico de la Empresa, esto con el propósito de atender las diferentes necesidades de la comunidad, mejorando así la prestación del servicio.

3. AUTORIZACIÓN CONSTRUCCIÓN DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO

Se efectuó aleatoriamente la revisión documental relacionada a la financiación y liquidación de cobros por concepto de acometidas de alcantarillado, por el cual se evaluó los soportes documentales según el caso; en donde se cuenta con los soportes de liquidación de cobro de acometida de alcantarillado para dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables y efectuar así el respectivo cobro y financiación a cada uno de los usuarios, de esta forma el proceso de Gestión de Alcantarillado remite al proceso de Facturación y Recaudo dentro del tiempo estipulado relación de los cobros a ejecutar. Esto de acuerdo al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en el que se determina que, al cabo de cinco (5) meses la Empresa no podrá cobrar por error.

En cumplimiento a lo anterior, se revisó y analizó la siguiente información, esto de acuerdo con la responsabilidad y alcance del área de Alcantarillado:

DIRECCIÓN	MATRICULA	SOPORTES	OBSERVACIÓN
Mz D Cs 1 San Lucas	81865	➤ SB-R-AL-106 ➤ SB-R-AL-105 ➤ Facturas ➤ Oficio 320-01110 17/05/2023	Formato SB-R-AL-106 sin la respectiva firma del usuario
Mz D Cs 2 San Lucas	99033		
Mz D Cs 3 San Lucas	83623		
Mz D Cs 5 San Lucas	84872		
Mz E Cs 5 San Lucas	99562		
Mz E Cs 6 San Lucas	68337	➤ SB-R-AL-106 ➤ SB-R-AL-105 ➤ Facturas ➤ Oficio 320-01110 17/05/2023	Sin observaciones relevantes
Mz A Cs 1 Calucaima	143848		
Mz A Cs 3 Calucaima	143847		
Mz A Cs 4 Calucaima	143846		
Mz A Cs 5 Calucaima	143845		
Mz A Cs 6 Calucaima	143844		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 35

Mz A Cs 7 Calucaima	143843			
Mz A Cs 8 Calucaima	143842			
Mz A Cs 9 Calucaima	143850			
Mz A Cs 10 Calucaima	143851			
Mz A Cs 11 Calucaima	143852			
Mz A Cs 12 Calucaima	143853			
Mz A Cs 13 Calucaima	143854			
Mz B Cs 1 Calucaima	143733			
Mz B Cs 2 Calucaima	143734			
Mz B Cs 3 Calucaima	143735			
Mz C Cs 1 Calucaima	143737			
Mz C Lote 2 Calucaima	143738			
Mz C Cs 3 Calucaima	143739			
Mz C Cs 4 Calucaima	143740			
Mz C Cs 5 Calucaima	143741			
Mz C Cs 6 Calucaima	143742			
Mz C Cs 7 Calucaima	143736			
Mz D Lote1 Calucaima	143743			
Mz D Lote 2 Calucaima	143744			
Mz D Lote 3 Calucaima	143745			
Mz D Cs 4 Calucaima	143746			
Mz E Cs 1ª Calucaima	143747			
Mz E Cs 1ª Calucaima	143747			
Mz E Cs 1b Calucaima	143748			
Mz E Cs 1b Calucaima	143748			
Mz J Cs 2 Calucaima	143756			<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-106 ➤ SB-R-AL-105 ➤ Facturas ➤ Oficio 320-01110 17/05/2023
Mz I Cs 3 Calucaima	143757			
Mz I Cs 4 Calucaima	143758			
Mz J Cs 1 Calucaima	143826			
Mz J Cs 2A Calucaima	143827			
Mz J Cs 2B Calucaima	143827			
Mz J Cs 3 Calucaima	143828			
Mz J Cs 3 Calucaima	143828			
Mz J Cs 4 Calucaima	143829			
Mz J Cs 5 Calucaima	143830			
Mz J Cs 6 Calucaima	143831			
Mz J Lote 7 Calucaima	143821			
Mz J Cs 8 Calucaima	143822			
Mz J Cs 9 Calucaima	143823			
Mz J Cs 10 Calucaima	143824			
Mz J Cs 11 Calucaima	143825			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 35

Según la información anterior, se evidenció registro y soporte documental que avalan las actuaciones de construcción de acometidas de alcantarillado para su respectivo cobro, se recomienda al proceso de Alcantarillado que todos los formatos/registros deben contar con las firmas correspondientes, pues estas garantizan la aprobación del documento.

Se recomienda que para la vigencia 2024 se incremente el porcentaje de Construcción de Acometidas de Alcantarillado solicitadas por los diferentes usuarios y/o comunidades que presenten deterioro en su red de alcantarillado (acometida).

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

➤ Derechos de Petición – Programación y Cumplimiento

Se efectuó revisión al cumplimiento de lo expresado en cada una de las respuestas emitidas a los PQR`s requeridos mediante ventanilla única de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en donde se tomaron en cuenta principalmente actividades de inspección con equipo vector, obras de instalación de rejillas y/o tapa pozos y demás, esto en acatamiento de los compromisos y plazos adquiridos con los usuarios por parte del proceso de Gestión de Alcantarillado.

RADICADO	CONTESTACIÓN/COMPROMISO	OBSERVACIÓN
7 02/01/2023	Mz H Cs 30 hasta la casa 44 y la Mz I Cs 49 hasta la casa 54 / Lavado de Red/ programación 06/03/2023	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
89 03/01/2023	Av. Miro lindo subiendo samaria y calle 64 con Cra 1ª / Limpieza de pasacalle / programación 30/01/2023	Cumple
2066 10/02/2023	Cll 11 con cra 2 y 3 /Limpieza de sumidero / programación 06/03/2023	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
2187 13/02/2023	Cra 46 Sur No. 116-24 /Limpieza de sumidero / programación 06/03/2023	Cumple
3700 13/03/2023	Cra 1 No. 42ª bis – 64 /Instalación tapa pozo / programación 27/03/2023	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
4113 21/03/2023	Mz W entre Cs 24 y 25 Jordan 9 Etapa / Instalación tapa pozo / programación 30/03/2023	
4762 03/04/2023	Cll 30 No. 2-18 /Instalación de Rejilla / programación 10/04/2023	
5897 -5892 26/04/2023	Cll 133 entre Cr 8 y 8D / Instalación tapa pozo / programación 14/08/2023	No se evidencia fecha de programación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 22 de 35

7418 24/05/2023	CII 17 No. 13-07 / Instalación rejilla /	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
6282 03/05/2023	Mz I Cra 6 No. 22-10 Las vegas / Instalación tapa pozo	
228057 01/06/2023	CII 10 No. 4-55 secretaria de Cultura /lavado de red / programación 02/06/2023	Cumple
7947 01/06/2023	Cra 1 entre CII 13 a la 11 centro / lavado de red / programación 07/06/2023	
9953 07/07/2023	CII 12 Sur Cs 13 /Limpieza de pozo / programación 09/08/2023	
230009 31/08/2023	CII 95 No. 13Sur -98 / Limpieza de pozo /	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
13161 28/08/2023	CII 64 con Cra 1ª Contiguo colegio exalumnas /limpieza de sumidero/ programación 20/10/2023	Cumple
219118 17/08/2023	Manzana 3 y 4 /limpieza de sumidero /programación 10/06/202	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
230287 14/09/2023	Cra 8 Sur No. 23C-17 / Instalación de rejilla	No se evidencia fecha de programación
13871 06/09/2023	CII 41 No. 2-03 / Instalación de rejilla	
231321 31/10/2023	Mz Cs 10 Urb Tierra firme /Instalación tapa pozo	
231337 31/10/2023	Cra 13 Sur entre CII 98 / Instalación tapa pozo	
20034 07/12/2023	Mz F Cs 47 / Instalación tapa pozo	
19748 04/12/2023	CII 11 con cra 6 y 6ª/ Instalación tapa pozo	

Durante la revisión al cumplimiento y ejecución de las actividades de instalación de Tapa Pozo y Rejilla por parte del personal operativo del proceso de Gestión de Alcantarillado, se observó que estas actividades no presentan cargue y reporte en el aplicativo ArcGIS Web y/o formato establecido por SIG, el personal del área informa que este reporte se realiza mediante whatsapp. Por tanto, se requiere formalidad y cumplimiento del reporte enfocado a la ejecución efectiva de la actividad a través de los registros establecidos por la empresa.

5. INSPECCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE RED DE ALCANTARILLADO

Se realizó revisión al cumplimiento de lo expresado en cada una de las respuestas emitidas a los PQR`s requeridos mediante ventanilla única de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 23 de 35

donde se tomaron en cuenta las actividades de inspección con equipo de video robot, esto en acatamiento de los compromisos y plazos adquiridos con los usuarios por parte del proceso de Gestión de Alcantarillado.

RADICADO	CONTESTACIÓN/COMPROMISO	OBSERVACIÓN
2181 13/02/2023	Carrera 5 con calle 29 / Inspección y diagnostico	Cumple
2224 14/02/2023	Cra 6 entre calle 9 y 10 / Inspección y diagnostico	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
3557 09/03/2023	Cra 6B de la 46 a la 51 / Inspección y diagnostico	
4302 24/03/2023	Manzanas K y L y M y N / Inspección y diagnostico	cumple
5148 12/04/2023	Cra 12 a entre MZ F y E / Inspección y diagnostico	
5081 11/04/2023	Cll 25 entre 1 y 2 sur calle 25 entre avenida colin y 4 sur / Inspección y diagnostico	
7558 25/05/2023	Cll 140 entre Cra 8C y 8C Bis / Inspección y diagnostico	
7845 30/05/2023	Cll 31 entre Cra 7 y 7B / Inspección y diagnostico	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
8214 05/06/2023	Descole aguas residuales de los conjuntos arboleda campestre	
10173- 10172- 10164 11/07/2023	Cra 13 No. 4-01 / Inspección y diagnostico	
10099 11/07/2023	Mz F Cs 7 y Mz E Cs 24 / Inspección y diagnostico	Cumple
11564 02/08/2023	Cll 16b No. 2ª -07 / Inspección y diagnostico	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
12371 16/08/2023	Mz 49 Cs 1 Jordan Etapa 7 / Inspección y diagnostico	Cumple
13878 07/09/2023	Frente a la Mz D Bella vista / Inspección y diagnostico	
13901 07/09/2023	Cra 20ª No. 65-47 / Inspección y diagnostico	No se evidencia reporte y/o evidencia documental formal
16628 17/10/2023	Cll 8 entre Cra 4 y 5 barrio la pola / Inspección y diagnostico	
231263 27/10/2023	Cra 5 Sur No. 18-43 / Inspección y diagnostico	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 35

18278 14/11/2023	Cll 23 D Cra 4ª sur Libertador / Inspección y diagnostico	Cumple
19518 29/11/2023	Mz 11 – 13 y Mz 12 y 14 / Inspección y diagnostico	
20995 27/12/2023	Cll 45 a la 47 Cra 2 Versalles / Inspección y diagnostico	
21249 29/12/2023	Cra 4 No. 13-13 Edificio San Martin / Inspección y diagnostico	

Se recomienda el efectivo diligenciamiento del cuadro control de programación de las actividades de Alcantarillado, esto con la finalidad de realizar un adecuado análisis y seguimiento de estas por parte del personal del área, verificando así el cumplimiento de las diferentes peticiones a través de los canales formales de la empresa hacia el usuario. Es importante el adecuado registro y archivo documental y/o digital de las evidencias a la ejecución de las actividades realizadas por parte del área.

6. VENTA POR CONCEPTO DE SERVICIO PARA VEHÍCULO TIPO VACTOR A PARTICULARES

Se realizó seguimiento y análisis de la actividad del servicio para vehículos tipo vactor a particulares, en donde se efectuó verificación de los soportes documentales, pagos y legalización del servicio, allí se contempló la revisión programación, oficios remisorios por parte del proceso de Alcantarillado, factura electrónica, comprobante de pago, legalización del servicio, desarrollo de la actividad y evidencias de su ejecución. A continuación, se lista los reportes que fueron objeto de auditoria internas y las anomalías evidenciadas.

FECHA DE SOLICITUD	DIRECCIÓN	H.	VALOR	SOPORTES DE ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
16/01/2023	Parque Caike	2	1,739,304	Oficio 320-0213 Factura Electrónica 3340 Desprendible de pago	cumple
17/01/2023	Calle 130 No. 5-127	2	1,739,304	Factura Electrónica 3380	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
23/01/2023	Universidad del Tolima	1	869,852	Oficio 320-0239 Factura Electrónica 3338 Desprendible de pago	cumple
25/01/2023	Calle 83 No. 8-117	2	1,739,304	Factura Electrónica 3339	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 25 de 35

31/01/2023	Carrera 8 No. 123-200	5	3,290,445	Factura Electrónica 3262 Desprendible de pago	Sin soporte de oficios
01/02/2023	Cra 49 S entre Call 117 y 119 Aparco	2	1,316,178	Factura Electrónica 3283	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
02/02/2023	Carrera 49 S Entre Calles 117 y 119	2	1,316,178	Factura Electrónica 3283	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
06/02/2023	Terminal de Transporte	3	2,608,956	Factura Electrónica 3357	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
10/02/2023	Carrera 48 Sur No. 157-199	2	1,316,178	Factura Electrónica 3337	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
10/02/2023	Concesionario chevrolet	4	3,478,608	Oficio 320-436 Factura Electrónica 3374 Desprendible de pago	Cumple
13/02/2023	Cra 16 Sur No. 67-406	5	4,348,260	Oficio 320-439 Factura Electrónica 3401 Desprendible de pago	Cumple
16/03/2023	Coiba Picalaña	3	2,608,956	No se evidencia ningún soporte del pago y legalización del servicio	sin soporte
17/03/2023	Calle 117 No. 7-70	6	5,217,912	Factura Electrónica 3379	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
31/03/2023	Cra 6 Sur No. 70-70	2	1,739,304	Oficio 320-437 Factura Electrónica 3429	sin desprendible de pago.
21/04/2023	Casa de la moneda	2	1,739,304	Oficio 320-653 Factura Electrónica 3449	
02/05/2023	Calle 85 No. 14-08	1	869,652	Factura Electrónica 3455	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
08/05/2023	Cra 4B No. 26-40	1	869,652	Oficio 320-1027 Factura Electrónica 3471 Soporte	Cumple
09/05/2023	Calle 117 No. 7-70	4	3,478,608	Factura Electrónica 3502	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
16/05/2023	Cra 12 Sur No. 93-54	3	2,608,956	Factura Electrónica 3529	
24/05/2023	Avenida 1Ra Con calle 32 esquina	1	869,652	Factura Electrónica 3487	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 35

30/05/2023	Calle 58 No. 5-25 Limonar	3	2,608,956	Factura Electrónica 3576	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
02/06/2023	Cra 1 No. 13-01	1	869,652	Factura Electrónica 3573	
14/06/2023	Villa Sabaty	1	869,652	Factura Electrónica 3448	
21/06/2023	Calle 117 No. 7-70	2	1,739,304	Factura Electrónica 3582	
24/07/2023	Cra 2 No. 20-86	1	869,652	Factura Electrónica 3583	
09/08/2023	Cra 16 No. 71-88	1	869,652	Factura Electrónica 3607	
14/08/2023	Cra 49 Sur Calle 115	1	869,652	Factura Electrónica 3642	
14/08/2023	Cra 2 entre 15-14	1	869,652	Factura Electrónica 3627	
18/09/2023	Calle 121 No. 8-43	3	2,608,956	Factura Electrónica 3667	
29/09/2023	Cra 4 Tamana 23-77	1	869,652	Oficio Factura Electrónica 3715 Soporte de Pago	Cumple
07/11/2023	Cra 6 Sur No. 70-70	2	1,739,304	Factura Electrónica 3766	Sin soporte de pago
16/11/2023	Cra 49 Sur Calle 115 y 114	2	1,739,304	Oficio 320-2291 Factura Electrónica 3744	
24/11/2023	Calle 122 No. 13-38	1	869,652	-	
27/11/2023	Cra 22 con calle 67	2	1,739,304	Factura Electrónica 3811	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
04/12/2023	Cra 22 con calle 67	2	1,738,304	Oficio 320-2512 Factura Electrónica 3858	No se evidencia desprendible de pago.
11/12/2023	Cra 5 Con calle 39	3	2,608,956	Factura Electrónica 3887	Sin soporte de oficios y desprendible de pago.
11/12/2023	Parque cementerio	1	869,652	Factura Electrónica 3888	
-	Calle 20 entre cra 11 bis sur	2	1,739,304	Factura Electrónica 3886	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 05
			Página 27 de 35

-	CII 3 Con Cra 1 Libertador	2	1,739,304	Factura Electrónica 3905	
---	-------------------------------	---	-----------	-----------------------------	--

Se evidencia ausencia de monitoreo y control en relación a los soportes documentales que DEBEN de reposar en el área de Alcantarillado para la ejecución de la actividad en terreno por parte del equipo vactor. La oficina de Control Interno se permite recordar al proceso de Gestión de Alcantarillado que debe de tener en cuenta los lineamientos establecidos en los procedimientos e instructivos dados para la facturación y legalización de los diferentes servicios conexos a los servicios públicos de alcantarillado, para que de esta forma se identifique claramente los usuarios y actividades realizadas por la empresa. Por tanto, es necesario dar aplicación a lo contenido en la Circular No. 400-067 de septiembre de 11 de 2018 en su numeral 3 “...con la **factura expedida por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se prestará el servicio solicitado o se culminara el trámite de pago en todo caso en ningún momento se puede prestar el servicio sin la presentación de la respectiva factura de venta expedida por la empresa, el funcionario que permita o preste el servicio sin que intermedie la factura de venta podrá ser sujeto de acciones administrativas por incumplimiento del presente procedimiento**”.

De acuerdo al *instructivo prestación servicio limpieza y succión a estructuras de alcantarillado con equipo “vactor” a particulares SB-I-AL-107* en relación con el trámite administrativo por parte del usuario “... con copia de este oficio y la consignación original para que le sea generada la factura; debe enviar copia de la factura y consignación al correo electrónico alcantarillado@ibal.gov.co...”. Estos soportes documentales (oficio emitido por la dependencia de alcantarillado y soporte de consignación/pago) no se evidencio en su totalidad como respaldo primordial a las actividades de venta de servicio de limpieza y succión con equipo vactor, soportes que deben de reposar en el área de Alcantarillado.

Adicionalmente, se observó que en la programación allegada por el proceso de Gestión de Alcantarillado que NO se tenía incluida la siguiente información:

MES	DIRECCIÓN	HORA	VALOR	INFORMACIÓN
Enero	Cra 48 Sur No. 83-78 Kmts Via Miroloindo Taller Felipe Correa	1	658,089	Oficio 320 -004 FE 3261 del 27/01/2023
Agosto	Cra 4c No. 27-61 Hipodromo	1	869,620	Factura electrónica 3692 del 219/2023
Octubre	Cra 4 No. 48-30 Centro	1	869,652	Oficio 320-2223 FE 3734 del 10/10/2023
Noviembre	Transversal 19 A Sur # 125-134, Reserva del Campestre	1	869,652	Oficio 31/10/23 FE 3845 del 29/11/2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 35

Calle 4 Entre Carreras 1 Y 2 Libertador	2	1,739,304	Oficio 320-2607 FE 3846 del 29/11/2023
Calle 122 No. 13-38 Conjunto Mirador De Cantabria	1	869,652	FE 3841 27/11/2023

Nota: La anterior información fue tomada del área de Tesorería y el proceso Comercial.

El proceso de Gestión de Alcantarillado debe de relacionar todas las actividades en la programación por concepto de pago de particulares del servicio vector, en él se debe de encontrar todos los servicios prestados por este concepto y la información debe de ser coherente con la programación **VS** evidencias documentales **VS** lo reportado en el área de Tesorería General y Proceso Comercial por el mencionado servicio.

7. REPORTES CALL CENTER

En el desarrollo de la auditoría interna se realizó revisión a las solicitudes de reportadas por los usuarios a través del Call Center para las actividades propias y bajo responsabilidad del área de Alcantarillado, en este seguimiento se tomó la vigencia 2022 y 2023. A continuación, se lista el estado actual de los reportes:

VIGENCIA 2022

ACTIVIDADES	Confirmado	Informado	Pendiente	Solucionado Parcialmente	Total
Brigada Limpieza De Pozo Vacom				1	1
Brigada Limpieza Sumidero Vacom		2			2
Brigada Limpieza Sumidero Vector		3			3
Construcción Pasacalle				2	2
Destaponamiento Red De Alcantarillado		2			2
Fuga Domiciliaria Alcantarillado		2			2
Fuga En La Calle Alcantarillado				1	1
Hundimiento De Vía Alcantarillado		25		29	54
Inspección Red Matriz Robot-Video		5			5

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO			CÓDIGO: SG-R-026	
				FECHA VIGENCIA: 2020-05-06	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			VERSIÓN: 05	
				Página 29 de 35	

Inst.Aro Tapa Fibroconcreto				1	1
Instalación De Pasacalle		3		1	4
Instalación Pasacalle				2	2
Instalación Rejilla		18		16	34
Instalación Tapa Pozo		37		26	63
Inundación		26		23	49
Limpieza De Pasacalle		13		1	14
Limpieza De Pozo		9		8	17
Limpieza De Sumidero		53		8	61
Limpieza Y Sondeo De Sumideros		24		5	29
Pasacalle Colapsado		1		2	3
Pasacalle Tapado		1			1
Pozo Colapsado		2		4	6
Pozo Rebosado	1	45		18	64
Reconstrucción Pasacalle		1			1
Reconstrucción Pozo De Inspección		1			1
Sondeo De Manija		1			1
Sondeo Y Lavado Sumideros		5		1	6
Sondeo Y Limpieza Red Matriz Alcantarillado		1			1
Sumidero Colapsado		5		2	7
Visita Técnica Alcantarillado	1	247	1	307	556
TOTAL	2	532	1	458	993

Para la vigencia 2022 se presenta reportes informados (**532**) y solucionados parcialmente (**458**), no se evidenciaron reportes finalizados, por tanto, es prioritario que una vez se haya solucionado a la petición se cargue la información que valide la ejecución de la actividad y se dé por finalizado el mencionado reporte.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 30 de 35

VIGENCIA 2023

ACTIVIDADES	Confirmado	Finaliza	Informado	Reportado	Solucionado parcialmente	Total
Brigada Limpieza Pasacalle Vactor					1	1
Fuga Domiciliaria Alcantarillado			2		2	4
Hundimiento De Vía Alcantarillado			3		44	47
Inspección Red Matriz Robot-Video			2			2
Instalación De Pasacalle					2	2
Instalación Pasacalle			2		1	3
Instalación Rejilla			6		15	21
Instalación Tapa Pozo			29		44	73
Inundación	2		14		23	39
Lavado Red Matriz					2	2
Limpieza De Pasacalle			10		4	14
Limpieza De Pozo			3		4	7
Limpieza De Sumidero			8		22	30
Limpieza Y Sondeo De Sumideros			8		13	21
Limpieza Y Sondeo Pozos De Inspección					1	1
Pasacalle Tapado			1			1
Pozo Colapsado			1		9	10
Pozo Rebosado			11		32	43
Reconstrucción Pasacalle					1	1
Reconstrucción Sumidero					1	1
Servicio De Vactor (Pagado)					1	1
Sondeo Y Limpieza Red Matriz Alcantarillado			7		4	11
Sumidero Colapsado			1		7	8
Taponamiento Domiciliaria Alcantarillado			1			1

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-026	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				FECHA VIGENCIA: 2020-05-06	
					VERSIÓN: 05	
					Página 31 de 35	

Visita Técnica Alcantarillado	3	1	37	1	395	437
TOTAL GENERAL	5	1	146	1	628	781

Para la vigencia 2023 se observó en la plataforma del Call Center **146** reportes informados, los cuales hasta la fecha siguen sin ser atendidos y **628** reportes solucionados parcialmente, se evidencio un (1) reporte finalizado. Por lo cual, es prioritario que una vez se haya solución la petición se cargue la información que valide la ejecución de la actividad y se dé por finalizado el mencionado reporte.

Recordemos que la plataforma del Call Center es una herramienta de información utilizada por diferentes procesos de la empresa para la contestación de peticiones del área comercial y operativa.

8. INDICADORES

Indicadores Resolución CRA 865 de 2018

Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL el cual determina la proporción de los derechos de petición quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario que no son atendidos, dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente al número total de PQR recibidos durante el periodo de evaluación. Este indicador tiene una frecuencia de medición anual (Año Fiscal), para la vigencia 2023 se observó lo siguiente: El **indicador cumplió** en cada periodo de medición (enero a diciembre) esto de acuerdo con los rangos de evaluación establecidos.

Índice de Eficiencia en la Operación – Alcantarillado (EO) este indicador mide la proporción de daños en la red del servicio de alcantarillado frente a la longitud de esta. Este indicador tiene una frecuencia de medición anual (Año Fiscal), para la vigencia 2023 se observó lo siguiente: **El Indicador Cumplió** en cada periodo de medición (enero a diciembre) esto de acuerdo con los rangos de evaluación establecidos.

Indicadores de Gestión

Reposición de Redes de Alcantarillado cuyo objetivo es Medir el cumplimiento en las reposiciones de redes de alcantarillado según las metas propuestas, este indicador tiene una periodicidad anual. Para la vigencia 2023 se evidencia un cumplimiento del 100%.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 32 de 35

Inspección de Redes de Alcantarillado el cual tiene por objetivo medir el avance en la inspección de las redes de alcantarillado y dar diagnóstico, este indicador tiene una periodicidad mensual, de acuerdo con la revisión de la ficha técnica del indicador para los meses de **enero, febrero, abril, agosto, octubre y diciembre de 2023 no se cumplió** con la meta establecida, dado que no había disponibilidad de recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos “video robot”.

Mantenimiento Sistema Alcantarillado Equipos el cual tiene por objetivo de medir el mantenimiento del sistema de alcantarillado utilizando el personal técnico y equipo vector, este indicador tiene una periodicidad mensual, de acuerdo con la revisión de la ficha técnica del indicador para los meses de **enero, febrero, marzo, mayo, agosto, septiembre, noviembre y diciembre** no se cumplió con la meta establecida, esto de acuerdo a los rangos de evaluación. El incumplimiento del indicador no se logró por la disponibilidad de recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos “Vector”.

➤ **SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIÓN
Se encuentra sin realizar en la fecha programada las peticiones con radicados números: 1606 del 02/02/2022, 3455 del 08/03/2022, 5883 del 20/04/2022, 5701 del 20/04/2022; 5798 del 21/04/2022; 7945 del 02/05/2022; 8183 del 31/05/2022; 9177 del 22/06/2022; 9274 del 23/06/2022; 9765 del 07/07/2022; 12364 del 24/08/2022; 12861 del 06/09/2022 ;13145 del 07/09/2022; 15832 del 24/10/2022, 16355 del 02/11/2022; 17025 del 16/11/2022; respectivamente.	Realizar las visitas técnicas que se programen.	El proceso realizo las respectivas visitas e inspecciones. Se subsana esta oportunidad de mejora.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 33 de 35

<p>Considerar, la revisión y ajuste del procedimiento grupo gestión de alcantarillado código SB-P-AL-101, FECHA VIGENCIA :2020-06-01, por cuanto la Dirección Operativa, no está realizando la actividad de mantenimiento de pozos y sumideros a través de planes PEPA (plan estratégico preventivo de alcantarillado).</p>	<p>Evidencia de la actualización del procedimiento de calidad SB-P-AL-101</p>	<p>Se observo la actualización del procedimiento del área de alcantarillado.</p> <p>Se subsana esta oportunidad de mejora.</p>
<p>Al Momento de utilizar nuevamente los registros; autorización construcción acometida de alcantarillado, código: SB-R-AL-105 y liquidación cobro acometida de Alcantarillado, código SB-R-AL-106 deben diferenciar que su codificación es diferente, puesto que, en la muestra evaluada, se evidenciaron los dos con el código: SB-R-AL-105.</p>	<p>Evidencia del debido diligenciamiento de los REGISTROS DE CALIDAD SB-R-AL-105 Y SB-R-AL-106</p>	<p>Se observó la utilización de los dos registros de acuerdo a la actividad que le pertenece.</p> <p>Se subsana esta oportunidad de mejora.</p>
<p>Verificar con el proceso Facturación y recaudo el cargue en el Software - Solin, por concepto de cobro de acometidas de alcantarillado a usuarios del barrio Jardín y de hacienda piedra pintada, identificados con matrículas No 51409,50863,35744,40363, 161748,166597,53432,121695, 71975,72072,89851, ,83522,87874, 87937,80114,84414,75584, y 75584 respectivamente.</p>	<p>Revisión de relación de matrículas enviadas a facturación - evidencia por cobro de acometida de alcantarillado</p>	<p>Se observó la reiteración y las gestiones administrativas por parte del proceso dentro de su alcance y responsabilidad.</p> <p>Se subsana esta oportunidad de mejora.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 34 de 35

<p>Contemplar la revisión y ajuste de la resolución No 0128 de 24/02/2017, por cuanto el procedimiento no es igual al de instructivo " Prestación Servicio Limpieza y Succión a estructura de Alcantarillado con Equipo " Vactor a particulares, cod: SB-I-AL-107 Vigencia 2021-10-22, así mismo el SMALMV, varia en cada vigencia fiscal.</p>	<p>Actualizar la resolución No 0128 del 2017 y el instructivo SB-I-AL-107</p>	<p>Se evidencia actualización del instructivo</p> <p>El Proceso adelanto consulta al área de jurídica, el cual indico que se debía mediante oficio realizar la actualización de precios para cada vigencia, se evidencio oficio y modificaciones pertinentes.</p> <p>Se subsana esta oportunidad de mejora.</p>
<p>Incluir en la Matriz de CARACTERIZACION, LOS INDICADORES: Índice De Atención e PQR Alcantarillado-IPQRAL y de fallas en la Red de Alcantarillado - FAL</p>	<p>Incluir los Indicadores de la CRA: Índice De Atención e PQR Alcantarillado-IPQRAL y de fallas en la Red de Alcantarillado - FAL - evidencia Dentro de la matriz de caracterización se visualiza la inclusión de los indicadores de la Cra</p>	<p>Se evidencia en la matriz de caracterización los indicadores</p> <p>Se subsana esta oportunidad de mejora.</p>
<p>HALLAZGO</p>		
<p>Culminar el hallazgo correspondiente a la auditoria 2021 "3- incumplimiento en el control, seguimiento y descargue de información de las actividades propias del proceso de gestión alcantarillado en la plataforma de Call Center dado que evidencio para la vigencia 2020 y 2021 ausencia del reporte y descargue de información oportuna y veraz, creando incertidumbre en la información real que esta contiene". fue parcialmente ejecutado -.</p>	<p>Revisión por parte del auxiliar los reportes que no se han depurado en la plataforma CALL CENTER vigencia 2020 y 2021</p>	<p>Se ratifica hallazgo para la vigencia 2023.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 35 de 35

➤ **Recomendaciones**

Se recomienda realizar plan de mejoramiento a las oportunidades de mejora y hallazgos efectuando seguimiento por autocontrol a las acciones suscritas en el mismo con el fin de ejecutar oportunamente las acciones planteadas.

Se recomienda para la vigencia 2024 se adelanten nuevamente las gestiones administrativas y financieras con las áreas involucradas en la inclusión contractual de obras civiles para la optimización y/o mejoramiento del servicio en los sistemas de alcantarillado en el perímetro hidráulico de la Empresa, esto con el propósito de atender las diferentes necesidades de la comunidad.

Conclusiones:

Es importante que el proceso de Alcantarillado realice una planeación efectiva y prioritaria en relación a las actividades que tienen que ver con el cumplimiento de los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa bien sea ventanilla única, call center, correo institucional y demás, incluyendo igualmente un cronograma flexible y alcanzable dentro del proceso. Es importante resaltar que, si bien para las inspecciones con equipo de video robot y vactor se cuenta con una programación y relación de las actividades para cada periodo, se presenta debilidad en el cumplimiento de la planeación, programación y reprogramación de las mencionadas actividades. Por tanto, el proceso debe incluir un cronograma planificado, organizado y efectivo para la ejecución de las mismas.

Se debe de seguir fortaleciendo las acciones de monitoreo y control en cuanto al registro de inicio a fin de las actividades propias del proceso de Gestión de Alcantarillado, ya que estas deben de estar reportadas a través de las diferentes herramientas documentales y/o plataformas (ArcGIS Web) para el cargue y seguimiento de la información.

A través de la auditoría realizada se puede afirmar que se cumple con el objeto establecido por el área de Gestión de Alcantarillado.

Yonara Betancourt

Profesional Universitario
Control Interno IBAL