



Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 3 No. 6 – 94

Carrera 5ta. No. 41 - 16 Local 202 Edificio F25

Sedes Institucionales

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Calle 60 con carrera 5ta. - A edificio CAMI NORTE Barrio La Floresta

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3133931214 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

Nit. 800.089.809.6

130 – 175

Ibagué, diciembre 30 de 2025

Ingeniera

LADY JOHANA BONILLA MEDINA

Líder Proceso – Gestión Control Perdidas

IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL

Ciudad

Asunto: Informe Auditoria Interna proceso –CONTROL PERDIDAS

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso de control perdidas efectuado en el mes de diciembre de 2025, en donde se evaluó el periodo de Noviembre a Diciembre de 2024 y Enero a Octubre de 2025. Por lo tanto, me permito remitir el respectivo informe de auditoría con el fin de que se tomen las acciones de mejora a las oportunidades a que haya lugar; se establezca plan de mejoramiento y se informe a esta oficina en el transcurso de diez (10) días hábiles.

Atentamente,

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 27 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia

Elaboro: Adriana Robles – Técnico 01

www.ibal.gov.co

Ibal SA ESP Oficial Ibal SA ESP Ibaloficial Ibal



IBAL





 <p>IBAL SIG</p> <p>SA ESP OFICIAL</p>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 1 de 27

FECHA:	NOVIEMBRE 2025	LUGAR:	Oficina Control Perdidas
PROCESO AUDITADO	Producción Agua Potable – Sub proceso: Gestión Control Pérdidas		
AUDITADOS	Líder Gestión Control Pérdidas y grupo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar el cumplimiento de las normas, matriz de caracterización y procedimientos aplicables al sub-proceso de Control Pérdidas de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, verificar igualmente que el Sistema Integrado de Gestión SIG que se ha implementado es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar las actividades que se vienen realizando en el área de Control Pérdidas a una muestra de actividades ejercidas durante el periodo comprendido de Noviembre a Diciembre de 2024 y Enero a Octubre de 2025.

CRITERIOS DE AUDITORIA

ley 142 del 1994 (Acceso a los Servicios, construccion de redes locales, utilización de las redes, acometidas, medidores, mantenimiento redes públicas, derechos de los usuários), Resolución IBAL 325 de 2010 (presunto delito de defraudacion de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio), Resolución IBAL 35 de 2015 (Listado de precios para suministro e instalación de medidores), Ley 599 de 2000 (Artículo 351 Defraudacion de fluidos y Daño en obras de utilidad social),Resolución IBAL.2010 (procedimiento frente al presunto delito de defraudacion de fluidos y el presunto cumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio), Resolución 799 de 2021 (cumplimiento de los estandares en micromedicion y establecer el porcentaje de perdidas incluidos en el Plan de Reducción de Perdidas), Resolución 287 de 2004 (metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado), Resolución 688 de 2014 (metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana"), Resolución 865 de 2018 (proyecto de Resolución se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio), Norma ISO 9001 de 2015(Sistema de Gestión de la Calidad), Norma ISO 14001de 2015 (Sistema de Gestión Ambiental), Norma NTC ISO 45001 2018 (Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo), y las demás aplicables al Proceso..

FORTALEZAS:

- Buena disposición por parte de los funcionarios durante el desarrollo de la auditoria.
- Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización con sus nuevas actividades a desarrollar

- La documentación requerida fue entrega a tiempo
- Se creo un comité de regulación y control de agua no contabilizada al interior de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S. A,E,S,P.OFICIAL con la Resolución No. 0135 del 29 de julio de 2024.,para iniciar con los programas del Plan de reducción de perdidas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Buscar soluciones efectivas para dar cumplimiento a los planes de Acciones como a los indicadores del proceso
- Tener en cuenta las observaciones dejadas en las visitas a terreno donde no coincide el número del medidor instalado con el reportado en el listado

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: 3

No	Descripción del Hallazgo
1	Se reitera nuevamente se siga gestionando el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC
2	No se evidencio seguimiento al Indicador de Catastro de Medidores el cual se hace mención en la matriz de caracterización
3	No se dio cumplimiento al Plan de acción del año 2024 . el Plan de Acción del año 2025 a Octubre su porcentaje de cumplimiento es del 48.33% el cual es demasiado bajo para todas las actividades programadas a realizar, se deben tomar acciones correctivas a las que haya lugar .

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizo la apertura de la presente auditoria el día 28 de noviembre de 2025, con el Líder del Sub-Proceso de Gestión Control Perdidas y sus funcionarios

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Sub-Proceso de Gestión Control Pérdidas, se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades.

A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Planeación del Proceso ➤ Plan de acción del proceso vigencia 2024. ➤ Avance Plan de acción del proceso vigencia Enero a octubre de 2025.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Micro y Macro medición (Instalación unidades medidores)
HACER	<ul style="list-style-type: none"> 2. Gestión del mantenimiento ➤ Renovación de micro y macro medidores 3. Pérdidas comerciales ➤ Levantamiento e instalación de medidores ,usuarios/suscriptores servicio directo, frenado y tecnología obsoleta 4. Normalización de fraudes ➤ (Acciones contra el fraude y la ilegalidad)
VERIFICAR Y ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> 5. Plan de mejoramiento. 6. Medición y análisis de indicadores de gestión. 7. Revisión utilización registros de calidad
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> 8. Matriz de requisitos legales ➤ Resolución SSPD 682475 del 10/11/2021 por la cual se reglamenta el reporte ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la actualización del Plan de Gestión y Resultados -PGR definido en la Resolución Cra 906 de 2019 y la información complementaria. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 9. Riesgos del Proceso ➤ Posibilidad de incrementarse las perdidas por novedades de medición de consumos ➤ Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación Colombia ONAC 10. Comités propios del proceso ➤ Verificar actas de comité y el cumplimiento a los compromisos adquiridos en dichas actas. 11. Tablas de retención documental ➤ Administración y custodia de archivo

PLANEAR

1. Planeación del Proceso
- Avance Plan de acción del proceso vigencia Noviembre a Diciembre de 2024.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Reducir el IPUF, dando cumplimiento a la Resolución de la CRA	Programa de detección de fugas sistemáticas	35%	<p>Se evidenciaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la Resolución 0135 del 29 de julio de 2024 - por la cual se constituye el comité de regulación y control de agua no contabilizada al interior del IBAL S.A. E.S. P. OFICIAL ➤ Oficio 340-05006 del 12 de agosto de 2024 - solicitud personal operativo mantenimiento estaciones de macro medición. ➤ Oficio 340-010095 del 02 de septiembre de 2024 - solicitud personal operativo mantenimiento estaciones de macro medición. ➤ Oficio 340-011410 del 06 de septiembre de 2024 - solicitud personal operativo actividades propias de micro medición. ➤ Oficio 610-2029 del 13 de septiembre de 2024 - Respuesta solicitud personal. ➤ Oficio 600-286 del 25 de septiembre de 2024 - Respuesta solicitud personal. <p>Avance 35%</p>
	Adquisición de equipos de alta tecnología para detección de fraudes y clandestinos.	35%	<p>Se evidenciaron los siguientes oficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ "oficio 340-02851 del 18 de julio de 2024 - Solicitud compra de un geófono para la detección de fugas imperceptibles - Dirigido a Almacén. ➤ Oficio 340-04996 del 06 de agosto 2024 - Solicitud compra de un geófono para la detección de fugas imperceptibles - Secretaria General. ➤ Oficio 340-07962 del 26 de Agosto 2024-solicitud compra de un Oficio 340-07962 del 26 de agosto 2024 - Solicitud compra de un geófono para la detección de fugas imperceptibles - Directora Comercial. ➤ Oficio 340-011411 del 06 de sept de 2024-solicitud personal operativo actividades propias defraudación de fluidos ➤ Oficio 600-286 del 25 de septiembre de 2024-respuesta solicitud personal. <p>Avance del 35%</p>

ANALISIS: se evidencia en el Plan de Acción que a diciembre del 2024 solo se dio cumplimiento en un 35% al Programa de detección de fugas sistemáticas y para la actividad Adquisición de equipos de alta tecnología para detección de fraudes y clandestinos un cumplimiento del 35%, No logro cumplir con el plan de Acción establecido para esta vigencia 2024 , por lo anterior se deja como hallazgo con el fin de que se tomen las acciones correctivas a que haya lugar.

➤ **Plan de Acción del proceso vigencia Enero a Octubre de 2025.**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Dar cumplimiento al indicador de micro medición IME	Ejecución al programa de Micro medición	75%	<ul style="list-style-type: none"> ➤ "En el primer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación. ➤ Se Notificaron 13.483 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➤ Se Instalaron 5.222 medidores. ➤ En el segundo trimestre se analizaron 5 periodos de facturación. ➤ Se notificaron 22.316 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➤ Se Instalaron 6.249 medidores. ➤ En el tercer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación. ➤ Se Notificaron 20.135 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➤ Se Instalados 7.911 medidores.
	Disminución de Aproximadamente 20.000 impedimentos de lectura.	65%	<ul style="list-style-type: none"> ➤ "En el primer trimestre se Notificaron 1.851 usuarios con impedimento de lectura. ➤ En el segundo trimestre se Notificados 0 usuarios con impedimento de lectura, toda vez que se presentó gran cantidad de PQR, debido a la implementación de la notificación de cambio de medidor por tecnología obsoleta. ➤ Durante el tercer trimestre (julio-agosto y septiembre) no se realizaron notificaciones a usuarios con impedimento de lectura, toda vez que se presentó gran cantidad de PQR, debido a

			<p>la implementación de la notificación de cambio de medidor por tecnología obsoleta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se tomaron medidas mediante el análisis de crítica."
Poner en marcha el laboratorio existente	Contratar el mantenimiento del laboratorio de medición	20%	<p>Se evidenciaron los siguientes documentos :</p> <p>"Durante el primer trimestre se elaboró el Estudio de necesidad para el mantenimiento del laboratorio - se solicitó RP - se solicitó CDP.</p> <p>El 10/03/2025 se radico el Estudio de Necesidad de acuerdo a la devolución se realizarán las correcciones y se seguirá el proceso.</p> <p>Durante el segundo trimestre Mediante oficio 340-025848 del 14 de mayo de 2025, se presenta estudio de necesidad a secretaria general, para revisión por parte del personal jurídico.</p> <p>El 30/05/25 secretaria General hace devolución del estudio de necesidad, para hacer correcciones.</p> <p>Estudio de necesidad en proceso de correcciones.</p>
Acreditación del laboratorio de Metrología por el organismo de control - ONAC	Comprar del laboratorio de medidores y Acreditación con el Organismo de Acreditación Nacional ONAC. (TRABAJO EN LLAVE CON EL GESTOR)	20%	<p>"Solicitar los recursos para la acreditación del laboratorio.</p> <p>Se evidencio el oficio No. 340-058625 del 07/10/25 se hizo presentación del estudio de mercado del banco y el análisis económico a la Alta Gerencia"</p>

Implementación del Plan de Pérdidas de la Empresa	Elaborar, aprobar e implementar el plan de pérdidas de la empresa con sus 28 programas	40%	<p>"Actas de Reunión.</p> <p>Durante el primer trimestre mediante oficio 340-0365 del 28 de enero de 2025 - se citó a comité técnico de agua no contabilizada. (ANC). Convocar comité de Regulación y Control del ANC para revisar y aprobar el Plan de Perdidas.</p> <p>Durante el tercer trimestre se citó a comité de regulación y control de ANC, mediante oficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 340-047277 del 04/08/25 340-047278 del 04/08/25 340-048214 del 12/08/25 340-050637 del 20/08/25 340-053670 del 04/09/25 340-001 del 11/09/25 Circular 340-057439 del 24/09/25"
Reducción del IPUF de acuerdo a lo resolución CRA	Implementación del programa de fugas sistemáticas	0%	<p>Teniendo en cuenta el Acuerdo #001 del 2025, las perdidas técnicas fueron asignadas a la Dirección Operativa, por instrucciones de la Alta Gerencia, entregadas mediante informe del 22 de abril del año en curso, a la Dirección Operativa.</p>
	Comprar un geófono y un dataloger de 50 puntos.	50%	<p>"Ya fue adquirido un geófono y asignado a Gestión Control Pérdidas. (100%)</p> <p>Se encuentra pendiente la asignación de recursos para la compra de un dataloger de 50 puntos."</p>
	Implementación seguimiento y control del 50% de los programas para reducción de pérdidas del plan	20%	<p>"Convocar al comité de Regulación y Control del ANC para estructurar los Programas propuestos dentro del Plan de Perdidas.</p> <p>Durante el tercer trimestre se citó a comité de regulación y control de ANC, mediante oficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 340-047277 del 04/08/25 340-047278 del 04/08/25 340-048214 del 12/08/25 340-050637 del 20/08/25 340-053670 del 04/09/25 340-001 del 11/09/25 Circular

			340-057439 del 24/09/25"
Total cumplimiento		48.33%	

ANALISIS: Se pudo evidenciar que a octubre de 2025 el porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción es del 48.33% el cual es demasiado bajo para todas las actividades programadas a realizar.

• **PLAN DE MICRO Y MACRO MEDICIÓN (INSTALACIÓN UNIDADES DE MEDICION)**

Cuyo objetivo es Asegurar que los suscriptores o usuarios, cuenten con equipo de medida acorde con las condiciones técnicas previstas en la regulación.

Es un programa que se debe ejecutar de manera continua de acuerdo a los ciclos de facturación.

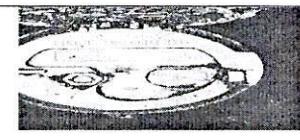
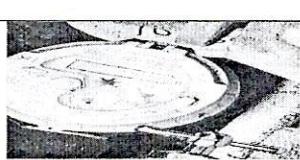
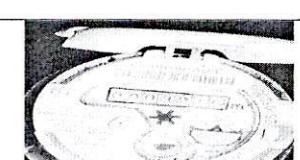
PERIODOS	USUARIOS NOTIFICADOS	MEDIDORES instalados
• En el primer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación.	13.483 por servicio directo y medidor no registra	5.222
• En el segundo trimestre se analizaron 5 periodos de facturación..	22.316 por servicio directo y medidor no registra	6.249
• En el tercer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación.	20.135 por servicio directo y medidor no registra	7.911

Relación de medidores Instalados por Macroservicios S.A.S.			
AÑO 2024		AÑO 2025	
MES	TOTAL INSTALADOS	MES	TOTAL INSTALADOS
		ENERO	1300
NOVIEMBRE	1516	FEBRERO	1853
DICIEMBRE	1215	MARZO	2356
		ABRIL	2056
		MAYO	2388
		JUNIO	1903
		JULIO	2805
		AGOSTO	2550
		SEPTIEMBRE	2514
		OCTUBRE	1938
TOTAL	2.731	TOTAL AÑO	21663

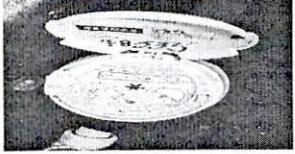
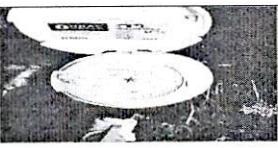
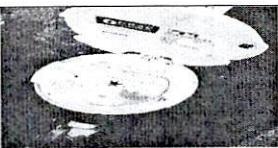
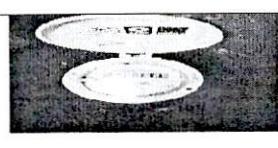
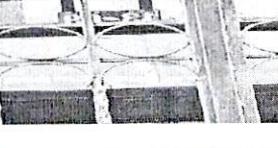
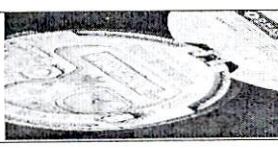
HACER

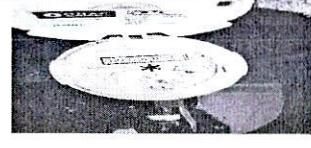
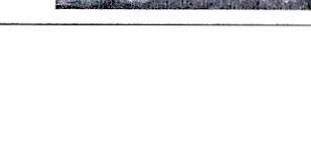
- GESTION DEL MANTENIMIENTO
- RENOVACION DE MICRO Y MACROMEDIDORES(levantamiento e instalación de medidores a usuarios con servicio directo, frenado y tecnología obsoleta) , PERDIDAS COMERCIALES

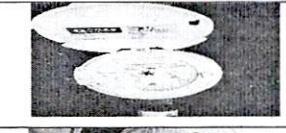
VISITAS A: Instalación de Medidores

MATRICULA	SERIE	DIRECCIÓN	OBSERVACIÒ N	FOTO EVIDENCIA
194451	022354-23	mz 8 lote 9 et 2 praderas de santa rita	se encontro medidor instalado	
78802	24-053632	spm 9 mz 5 casa 10 las americas	se encontró medidor instalado	
82309	24-053635	spm 11 mz 6 cs 21 etp 2 tunjos	se encontró medidor instalado	
187134	022325-23	md cs 7 el dorado	se encontró medidor instalado	
83737	24-056817	mz a cs 6 urbanización san Sebastián	se encontró medidor instalado	
107435	24-056816	mz d cs 21 la candelaria	medidor se encontró instalado	
194090	00187525	mz f cs 10 piso 2 bella suiza	medidor se encontró instalado	
196054	25-030700	mz 46b cs 12 piso 3 topacio	medidor se encontró instalado	
106016	25-052056	mz o cs 36 la cima	medidor se encontró instalado	
73340	24-054147	tranv 8 sur 77-156 av mirolindo	medidor se encontró instalado	
60683	24-053631	Varsovia et 1 mz 3 cs 17	medidor se encontró instalado	

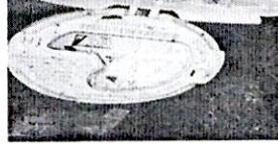
14112	25-036849	cl 62b #2-28 et 1 jordán	medidor se encontró instalado	
87117	24-053634	cr 11# 43-25 piso 2 Calarcá	medidor se encontró instalado	
67217	24-001097	cr 10 a#41-16 Calarcá	medidor se encontró instalado	
29922	25-066713	cr 8 b 43-58 villa marlen 2	medidor se encontró instalado	
91551	24-054151	cr 8b#50-43 rincón piedra pintada	medidor se encontró instalado	
78659	25-066719	cl 46#6 ^a -70	medidor se encontró instalado	
17038	24-053517	cll 48#2-28 Versalles	medidor se encontró instalado	
53288	24-054144	cr 4 ^a calle 37 - 49nacioanal	medidor se encontró instalado	
21839	24-054910	cl 11# 1-32 local 1 edificio ambeima	medidor se encontro instalado	
29508	25-038215	cr 5 sur #23 a- 30 barrio libertad	medidor se encontró instalado	
78150	24-054316	mz f cs 3 la pradra	medidor se encontró instalado	

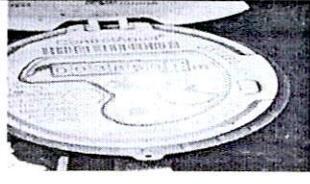
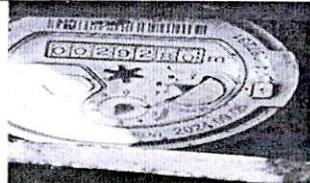
78535	24-054146	mz II cs 4 divino niño	medidor se encontró instalado	
100384	24-053597	mz h casa 9 rosa Badillo	medidor se encontró instalado	
11831	24-053509	mz I cs 22 barrio galán	medidor se encontró instalado	
107619	24-056323	tranv 6-10 cerro gordo	medidor se encontró instalado	
2121	7038-7199	cl 5 # 4-56 la pola	medidor se encontró instalado	
4808	24-054149	cl 44#4-33 apt 201 piedra pintada	medidor se encontró instalado	
62676	-----	cr 7# 17 a -35 apt 402	medidor dentro del predio no hay portería	
28352	-----	cr 3 a 13-09 p.2 centro	medidor dentro del predio edificio no tiene portería	
88122	24053633	mz 12 cs 17 piso 2 protecho topacio	medidor se encontró bien instalado	
85686	24-053628	mz 18 cs 8 protecho topacio	medidor se encontró bien instalado	
115667	24-053558	mz 18 cs 11 protecho topacio	medidor se encontró bien instalado	

66646	24-054158	mz 41 cs 4 protecho topacio	medidor se encontró bien instalado	
121524	24-054141	mz 36 cs 10 protecho topacio	medidor se encontró bien instalado	
109191	24-053512	spm 12 mz 3 cs 9 nueva castilla	medidor se encontró bien instalado	
109115	24-054076	spm 11 mz 5 cs 6 nueva castilla	medidor se encontró bien instalado	
109311	24-054902	spm 14 mz 3 cs 11 nueva castilla	medidor se encontró bien instalado	
109312	24-056100	spm 14 mz 3 cs 12 nueva castilla	medidor se encontró bien instalado	
109446	24054143	spm 16 mz 1 cs 19 nueva castilla	medidor se encontró bien instalado	
171803	24-053518	spm 2 mz 1 cs 12 nueva castilla	medidor se encontró bien instalado	
149840	24-087231	cll 58# 5-22 piso limonar	numero de medidor no coincide con seri del listado	
20318	24-087233	cl 58 5-36 limonar	numero de medidor no coincide con serie en el listado	
88959	24-087232	cs 37 conjunto san jerónimo	numero de medidor no coincide con serie del listado	

110224	24054061	mz g cs 21u arkamonica	medidor se encontró bien instalado	
105739	24-054062	cr 8 60 a #32 local	medidor se encontró bien instalado	
73156	24054065	tr 2 apt 403 conjunto yacaira	medidor se encontró bien instalado	
53551	24-087357	mz b cs 28 rincón campiña	serie de medidor no coincide con serie en el listado	
5018	24087415	mz e cs 9 rincón campiña	serie de medidor no coincide con serie en el listado	
107489	24-086956	blq 1 apt 101 conjunto arboleda	medidor se encontró bien instalado	

Durante la visita en terreno a instalación de medidores se evidencio que los siguientes medidores no coinciden con la serie del listado para que por favor se verifique dicha anomalías.

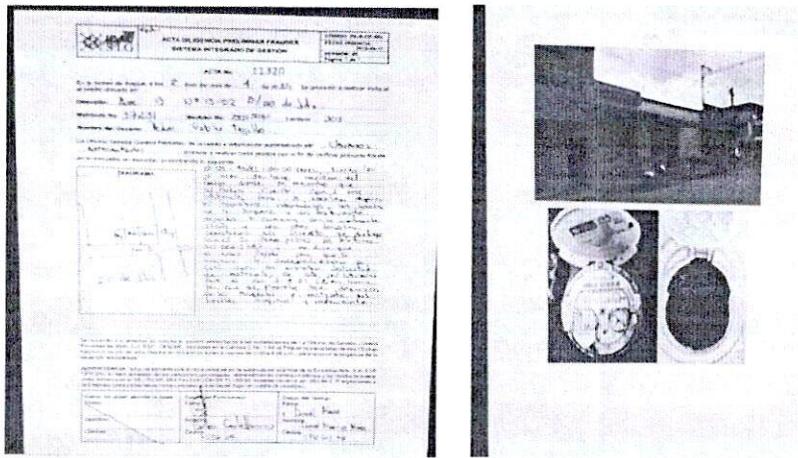
matricula/ reporte call center	número de medidor	dirección y/o usuario	registro fotografico	OBSERVACIÓN
53551	24-087357	MZ B CS 28 RINCON CAMPIÑA		Serie del medidor no coincide con serie en el listado
5018	24087415	MZ E CS 9 RINCON CAMPIÑA		Serie del medidor no coincide con serie en el listado
88959	24-087232	CS 37 CONJUNTO SAN JERONIMO		numero de medidor no coincide con serie del listado

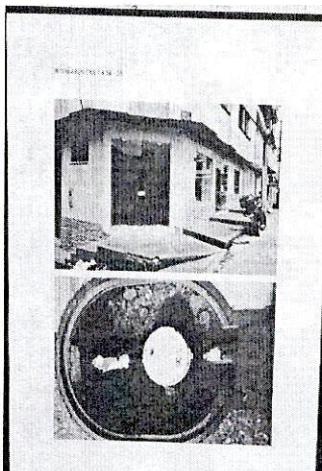
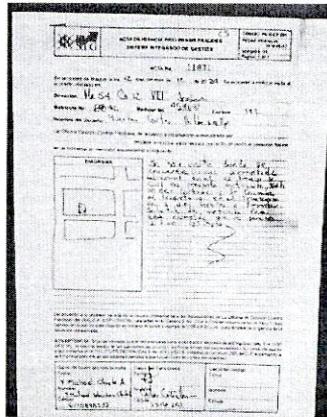
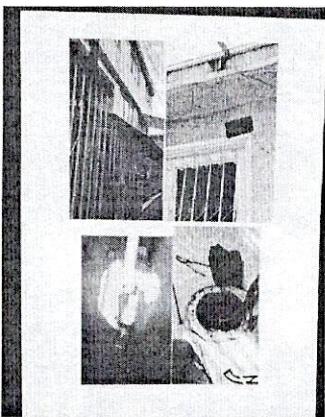
20318	24-087233	CL 58 5-36 LIMONAR		numero de medidor no coincide con serie del listado
149840	24-087231	CLL 58# 5-22 PISO LIMONAR		numero de medidor no coincide con serie del listado

- NORMALIZACION DE FRAUDES (Acciones contra el fraude y la ilegalidad)

Se realiza jornada de caza fraudes semanalmente en compañía de la directora Comercial y operarios de acueducto y supervisor de control perdidas.

- El supervisor va solo a verificar si encuentra fraude diligencia el formato PA-R-CP-001 (Acta diligencia preliminar de fraudes)
- Visita del supervisor con el equipo operativo hablan con el usuario y le explican el motivo
- Se realiza el corte y se le explica que debe tener registrada la matricula .
- Hay 3 días hábiles para realizar los descargos por lo general se pueden presentar predios deshabitados
- Una vez el usuario se presenta a hacer descargos ya pasa a cartera para continuar con el proceso..





➤ VERIFICAR Y ACTUAR
• PLAN DE MEJORAMIENTO

Se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría realizada en el mes de Octubre de 2024 , evidenciándose lo siguiente:

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES
OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Se debe realizar la actualización de la matriz de caracterización, de acuerdo con las actividades que se vienen realizando.	Realizar los ajustes y solicitar al Sistema Integrado de Gestión aprobación y actualización de la matriz de caracterización.	Se observo la actualización de la matriz de caracterización: código:PA-C-CP-001. Fecha :2025-11-20 Versión: 14 Cumplimiento 100%
HALLAZGOS		
No se cuenta con el Catastro de Medidores, sin embargo, se encuentra mencionado dentro de la matriz de	Realizar la actualización de la matriz de caracterización retirando las actividades del Hacer - Catastro de medidores en la matriz de caracterización	Se evidencia la actualización de la matriz de caracterización con código: PA-C-CP-001 DE fecha 2025-11-20 Versión 14 donde se encuentra incluido el

caracterización y que por Ley se deben llevar		indicador CM (catastro de medidores) cumplimiento 100%
Incumplimiento en la actividad del Hacer – Pérdidas Comerciales - Vinculación de clientes clandestinos (Barrios no legalizados)	Realizar los ajustes y solicitar al Sistema Integrado de Gestión aprobación y actualización de la matriz de caracterización	Se evidencio en la nueva actualización de la matriz de caracterización en el hacer que esas actividades ya fueron retiradas de la matriz de caracterización. cumplimiento del 100%
Materialización del riesgo de gestión: Posibilidad de gestionar el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC	"Asignación de recursos económicos. Iniciar con el proceso contractual para la acreditación del Laboratorio de Micro Medición."	Se evidenciaron los siguientes oficios: oficio 340-058625 del 07/10/25 se hizo presentación del estudio de mercado del banco y el análisis económico a la Alta Gerencia. Oficio No. 340-066234 del 24/11/25 mediante el cual se solicita a la alta gerencia, saber que decisión se ha tomado en cuanto al tema de la compra de un laboratorio certificado y acreditado ante la ONAC. Cumplimiento del 30%

➤ ANALISIS Y EVALUACION DE INDICADORES

Según la matriz de caracterización el subprocesso cuenta con 4 indicadores

- IPUF (Índice de perdida por usuario facturado)
- IMI (Índice de Micro medición efectiva)
- CM (Catastro de Medidores)
- ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)

INDICADOR IPUF 2024-2025

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO			CÓDIGO: MC-R-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			FECHA VIGENCIA: 07/09/2016 VERSIÓN: 04 Página 1 de 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Proceso:	PRODUCCION DE AGUA POTABLE			Tipo de Indicador
Nombre del indicador	INDICE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO			Tablero de Control SI
Objetivo del indicador	controlar las perdidas comerciales y operacionales, con el fin de disminuir los costos de inversion que se generan para produccion, mantenimiento y Comercialización del suministro de agua potable generando mayor rentabilidad económica para la Empresa	Pertinencia	Disminuir y controlar las perdidas de agua generadas en la producion, distribucion y comercializacion del agua potable	
Unidad de medida	M3/USUARIO	Definición de variables de la Fórmula	ISUF= Indice de agua suministrada por usuario facturado ICUF= Indice de Agua Consumida por Usuario Facturado	
Fórmula para su Cálculo	IPUF = ISUF - ICUF	Aspectos metodológicos	ISUF= Agua Producida / Numero de Usuarios ICUF= Volumen de agua facturada / Numero de suscriptores de acueducto	
Fuente de los datos	El suministro de la informacion para generar el indicador depende del Grupo Tecnico de Acueducto y de Area de Facturacion	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Jefe Del Grupo Tecnico de Control Perdidas	Responsable del seguimiento del indicador	Jefe de la Oficina Asesora de Planeacion IBAL	
Línea de base	11.42	Meta	Rangos de evaluación	BUENO < 10 REGULAR 10 - 12 MALO > 12

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
Nov.2024	8,66	11,57	75%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecida,
Dic-2024	8,66	11,30	77%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido,
Enero 2025	8,66	13,51	64%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido.
Feb-2025	8,66	9,48	91%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido, .
Marzo-2025	8,66	12,45	70%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido,
Abril-2025	8,66	11,18	77%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido,
Mayo-2025	8,66	12,53	69%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido,
Junio-2025	8,66	10,97	79%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido,
Julio-2025	8,66	12,58	69%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido.

Agosto-2025	8,66	12,27	71%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido,
Septb-2025	8,66	11,78	74%	El indicador no ha alcanzado el valor meta establecido.
Octubre-2025				

NOTA: No se dio cumplimiento a la meta establecida en dicho indicador

➤ IMI (Índice de Micro medición efectiva)

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES RESOLUCION CRA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-028 FECHA VIGENCIA: 2021-08-05 VERSIÓN: 01 Página 1 de 1		
PROCESO ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA POTABLE				
DIMENSIÓN DEL INDICADOR :	D.3 Eficiencia en Operación (EO)	SUBDIMENSIÓN DEL INDICADOR :	EO.1 – EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA	
NOMBRE DEL INDICADOR	EO.1.2 Índice de Micro medición Efectiva – IMI	UNIDAD DE MEDIDA		
DEFINICIÓN	El IMI permite medir el porcentaje de micromedidores que están en efectivamente en funcionamiento con respecto al número de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto	JUSTIFICACIÓN	La gestión y resultados de una persona prestadora debe promover una micromedición efectiva en el 100% de los suscriptores facturados con viabilidad técnica para ello; toda vez que, permite mitigar riesgos estratégicos de cumplimiento y financieros. La medición del volumen que el prestador suministra es base para el control de la demanda de suscriptores y para cuantificar el volumen de perdidas económicas ocasionadas por defectos en la red de acueducto.	
FORMULA	Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula: $\text{IMI} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{IMI}_i}{PF}$	ESTANDAR DE MEDICIÓN	IMI = 100% Para el segmento de prestadores rurales, durante la primera fase de implementación del IUS, este indicador tendrá calificación por reporte de la totalidad de la información requerida para el cálculo, de la siguiente manera: Calificación: 100 si reporta la información completa para el cálculo del indicador 0 si reporta incompleta la información o no la reporta	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual	FUENTE DE INFORMACIÓN	SUI. Información asociada al reporte de información en el Formulario de Facturación establecido en la Resolución SSPC 201713000039945 de 2017, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.	
ESCALA DE MEDICIÓN	0 a 100	SEGMENTO	Todos los prestadores	
LINEA BASE	90	META	RANGOS DE EVALUACIÓN	
		BUENO	REGULAR	MALO
		>95	90 - 95	<90

Periodo de Medición	Meta	medicion	% de Cumplim	Análisis del Resultado
ene-25	95	94,97	99,97%	No se da cumplimiento a la meta
feb-25	95	95,53	100,56%	Se da cumplimiento a la meta
mar-25	95	96,35	101,42%	Se da cumplimiento a la meta

abr-25	95	96,45	101,53%	Se da cumplimiento a la meta
may-25	95	96,77	101,86%	Se da cumplimiento a la meta
jun-25	95	96,92	102,02%	Se da cumplimiento a la meta
jul-25	95	97,06	102%	Se da cumplimiento a la meta
ago-25	95	97,21	102%	Se da cumplimiento a la meta
sep-25	95	97,37	102%	Se da cumplimiento a la meta

Analisis: Se evidencia que se viene dando cumplimiento a la meta establecida

- CM (CATASTRO DE MEDIDORES) No se evidencio información de este indicador
- ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)

IBAL sic		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES RESOLUCIÓN CRA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-029 FECHA VIGENCIA: 2021-06-05 VERSIÓN: 01 Página 1 de 1	
PROCESO ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA POTABLE				
DIMENSIÓN DEL INDICADOR:	D 3 Eficiencia en Operación (EO)			SUBDIMENSIÓN DEL INDICADOR:
NOMBRE DEL INDICADOR	EO 1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC (Resolución CRA 920 de 2020, artículo 12)			UNIDAD DE MEDIDA
DEFINICIÓN	La ACPUC corresponde a la medida de la proporción de agua que es consumida por los usuarios, frente al volumen total de agua que se ingresa al sistema.			La gestión y resultados de una persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto debe evidenciar en sus diseños operativos, estratégicos, financieros y de manejo ambiental las pérdidas comerciales y técnicas. Lo anterior, debido que ante mayores perdidas técnicas, se pone en riesgo la sostenibilidad del servicio público domiciliario de acueducto, se afecta la prestación del servicio y el medio ambiente, y a su vez, las pérdidas comerciales afectan la situación financiera del prestador al dejar de percibir ingresos debido a dichas perdidas.
FORMULA	Para el cálculo del indicador <u>en grandes y pequeños prestadores</u> , se aplicará la siguiente fórmula: $ACPUC = \frac{CEM + CFM}{VE - (IP/PI \times XS)} \times 100$			ESTÁNDAR DE MEDICIÓN ACPUC=100%
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual			FUENTE DE INFORMACIÓN SII. Información asociada al reporte de información en el Formulario de Facturación establecido en la Resolución CRA 920 de 2020, o aquella que la Institución, adicionalmente, ya declare. Adicionalmente, para grandes prestadores, se empleará el reciente del Plan de reducción de pérdidas y optimización, según Anexo 1, Resolución CRA 688 del 2014, o aquella que la Institución, adicione, sustituya o aclare.
ESCALA DE MEDICIÓN	0 a 100			SEGMENTO Todos los prestadores
LINEA BASE	85	META	90	RANGOS DE EVALUACIÓN BUENO REGULAR ≥91 85 - 90

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ene-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
feb-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
mar-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
abr-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
may-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta
jun-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta
jul-25	90,00	100	90,00%	Se da cumplimiento a la meta,
ago-25	90,00	100	89,98%	Se da cumplimiento a la meta,
sep-25	90,00	100,02	89,98%	Se da cumplimiento a la meta.,
oct-25	90,00	0,00	#DIV/0!	

Analisis: se puede evidenciar que se viene dando cumplimiento a la meta establecida

- Revisión utilización registros de calidad

REGISTRO	NOMBRE	ACTUALIZACION
PA-R-CP-001	Acta diligencia preliminar fraudes	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-002	Acta de visita	Logo actualizado y en uso

PA-R-CP-003	Boletín de Actividades instalación o cambio de medidor	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-004	Protocolo Chequeo de Medidor	Logo actualizado
PA-R-CP-005	PA-R-CP-005 Verificación Servicio Directo	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-006	PA-R-CP-006 Resultado chequeo de medidor	Logo actualizado
PA-R-CP-008	Programa de Micro medición	El logo se encuentra actualizado, se debe corregir el año en la fecha de vigencia
PA-R-CP-009	Notificación Usuario renuente	Logo actualizado
PA-R-CP-010	Devolución de Medidor no apto	Logo actualizado
PA-R-CP-012	Mantenimiento banco de pruebas	Logo actualizado
PA-R-CP-013-	Respuesta radicados derechos de petición inicial	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-014 -	Citación para notificación personal	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-015 -	Acta diligencia de notificación personal	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-016 -	Notificación por aviso	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-017 -	- Notificación electrónica	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-018 -	Publicación de aviso pagina Web	El logo se encuentra actualizado
PA-R-CP-019	Programa de micro medición, corte incumplimiento de CCU	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-020	Programa de micro medición, tecnología obsoleta	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-021	Reporte mensual de consumo y uso de agua contabilizada no facturada	Se encuentra actualizado el logo

8. Matriz de requisitos legales

•Resolución SSPD 682475 del 10/11/2021 por la cual se reglamenta el reporte ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la actualización del Plan de Gestión y Resultados -PGR definido en la Resolución Cra 906 de 2019 y la información complementaria. Super intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

R/TA: se da aplicación a dicha resolución en los informes que se envían al Proceso de planeación para ser enviado a la super intendencia de servicios en cuanto a la actualización del Plan de Gestión y Resultados .

9. RIESGOS DEL PROCESO

- Riesgos de Gestión

1• Posibilidad de incrementarse las perdidas por novedades de medición de consumos.

- CAUSAS : . No contar con un stock de medidores, para atender las novedades que se presentan, como tampoco cubrir la totalidad de los predios que cuentan con cobertura IBAL, durante los periodos de facturación.
- Falta de personal operativo para realizar gestión dentro del plan de micro medición
- No contar con un laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores acreditado ante el organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC
- Control: Mantener un convenio o contrato con un proveedor o gestor para la actividades de suministro y /o instalación de medidores.
- Solicitar al grupo de Gestión humana y la alta gerencia personal operativo para realizar las actividades correspondientes al plan de micro y macro medición
- Solicitar a la alta gerencia recursos económicos y adelantar los trámites correspondientes para la acreditación del laboratorio de metrología.

RTA: Se ha realizado la instalación de medidores a usuarios que se encontraban con servicio directo, servicio frenado y tecnología obsoleta lo cual lo viene realizando el contratista de MACROSERVICIOS aproximadamente se instalaron en el 2024 un total de 16.338 medidores y durante los meses de Enero a Octubre de 2025 se han instalado un total de 21.663 medidores.

2. Posibilidad de aumentar el Índice de Perdidas por Usuario Facturado (IPUF)

Solicitar al grupo de Gestión humana y la alta gerencia personal operativo para realizar las actividades correspondientes al plan de micro y macro medición

Control : Realizando los debidos requerimientos a la oficina de Gestión Humana y la Dirección Administrativa

Reiterar la solicitudes a las áreas correspondientes

3. Posibilidad de aumento de conexiones no autorizadas.

Descripción del riesgo: Propietarios de inmuebles no legalizados ante la empresa, con suministro de agua potable

Causas: Falta de personal operativo para tomar acciones contra el fraude y la ilegalidad.

Control: Solicitar al grupo de Gestión humana y la alta gerencia personal operativo para realizar las actividades correspondientes al plan de micro y macro medición

Realizando los debidos requerimientos a la oficina de Gestión Humana y la Dirección Administrativa

4. Posibilidad de agresiones y/o accidentes de tránsito a los funcionarios de terreno

Descripción del riesgo: Recibir agresiones físicas por parte de propietarios de inmuebles investigados por conexiones no autorizadas, por cortes por incumplimiento al ccu.

Causas: . Cortes del servicio por incumplimiento al ccu y conexiones ilegales

. Accidentes de tránsito en los desplazamientos a visitas técnicas en terreno

Control: Capacitación en atención al público, manual de cordialidad, manejo del estrés.
Capacitación en plan estratégico de seguridad vial.
Realizando los debidos requerimientos a la oficina de Gestión Humana.

RIESGO DE CORRUPCIÓN

- Posibilidad de solicitar/recibir dadiwas en beneficio, por la no realización de las actividades, relacionadas con el levantamiento de medidores, corte del servicio y defraudación de fluidos

CAUSAS: Poco, compromiso, lealtad y sentido de pertinencia para con la empresa de parte de los Servidores Públicos (funcionarios públicos y Trabajadores Oficiales) al incumplimiento de las funciones propias del cargo, con honestidad.

Control : Solicitar capacitaciones relacionadas con el Código de Integridad y Código Único Disciplinario, a los procesos pertinentes tales como: Gestión Humana y Control Único Disciplinario de la empresa.

Registro/ Solicitud y Acta Asistencia a Capacitación

10. Comités propios del proceso

R/TA : Se constituyó el Comité de Regulación y Control de Agua no Contabilizada al interior del IBAL S.A. E.S. P. OFICIAL mediante la Resolución 0135 del 29 de julio de 2024, se realiza la primera reunión el 05/11/2024

Se evidenciaron las siguientes Actas de comité

Acta No.	Fecha y lugar	Temas a tratar
acta número: 001 asunto: comité técnico de regulación y control de agua no contabilizada	Agosto 12 de 2025 HORA: 8:30 am LUGAR: Sala SIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum 2. Análisis del proceso del Comité de Regulación y Control de Agua No Contabilizada (ANC) y establecimiento de nuevas directrices. 3. Proposiciones y varios.
ACTA NÚMERO: 002 asunto: comité técnico de regulación y control de agua no contabilizada	FECHA: 26 de agosto 2025, HORA: 7:30 am LUGAR: Sala SIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Aprobación del acta de la reunión pasada y recolección de firmas. 3. Tareas que quedaron para el día de hoy. 4. Proposiciones y varios.

ACTA NÚMERO: 003 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 09 de septiembre 2025 HORA: 7:30 am LUGAR: Sala SIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Aprobación del acta de la reunión pasada y recolección de firmas. 3. Socialización del Plan de Reducción de Perdidas y Fichas de trabajo. 4. Proposiciones y varios. 5. Cierre.
ACTA NÚMERO: 004 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 01 de octubre 2025 HORA: 9:00 am LUGAR: Sala SIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Aprobación del acta de la reunión pasada y recolección de firmas. 3. Aprobación Reglamento interno y elección del Presidente. 4. Proposiciones y varios. 5. Cierre.
ACTA NÚMERO: 005 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 03 de octubre HORA: 7:30 am LUGAR: Sala SIGAA2025	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Socialización y Aprobación del acta de la reunión pasada y antepasada para recolección de firmas. 3. Aprobación Reglamento interno del Comité. 4. Elección del presidente del Comité. 5. Tema Contraloría General, Perdidas de agua tratada superior al 40% 4. Proposiciones y varios. 5. Cierre.
ACTA NÚMERO: 006 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 11 de noviembre 2025 HORA: 8:00 am LUGAR: Sala SIGAA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Socialización y Aprobación del acta de la reunión pasada para recolección de firmas.

		<p>3. Diagnósticos de los programas del PRP.</p> <p>4. Tema Contraloría General para el informe que se debe enviar.</p> <p>5. Proposiciones y varios.</p>
--	--	---

4. Tablas de Retención Documental

- Administración y custodia del archivo

Se realizo la revisión de las siguientes carpetas las cuales se encontraron debidamente marcadas con su clasificación documental :

340-34 : Informes Institucionales

340-16 . : Comunicaciones Oficiales

340.8.48 : Boletín de actividades -instalación medidores

340.4.43 : Actas diligencia preliminar fraudes

IBAL SIG
NIT. 800 089 809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____

No. folio: _____ folios: _____
de inicio: _____ Fecha final: _____

IBAL SIG
NIT. 800 089 809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____

No. folio: _____ folios: _____
de inicio: _____ Fecha final: _____

IBAL SIG
NIT. 800 089 809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____

No. folio: _____ folios: _____
de inicio: _____ Fecha final: _____

IBAL SIG
NIT. 800 089 809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____

No. folio: _____ folios: _____
de inicio: _____ Fecha final: _____

CONCLUSIONES:

- No se viene dando cumplimiento a los indicadores que se tienen asignados en la matriz de caracterización del subprocesso ya que estos son de ley.
- No se da cumplimiento en un porcentaje considerado a los planes de Accion del Subproceso
- Se carece de personal para todas las actividades del subprocesso
- Se evidencia materialización de los riesgos

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda asignar al subprocesso recursos presupuestales, humanos y tecnológicos, para dar cumplimiento a las actividades que se desarrollan en este subprocesso ya que son bastante importantes para la empresa en cuanto al recaudo de dineros por : defraudación de Fluidos, fugas imperceptibles, instalación de medidores, conexiones directas, medidores frenados, etc. lo cual se esta dejando de percibir estos dineros.
- Se recomienda solicitar a la alta gerencia recursos económicos y adelantar los trámites correspondientes para la acreditación del laboratorio de ensayo calibración de micromedidores, ante el Organismo Nacional de Acreditación Colombiano ONAC. ya que es de bastante importancia para nuestra Empresa .
- Se recomienda efectuar los arreglos de goteras y humedades que se vienen presentando en la sede de la calle 60 ya que cuando llueve se inunda las instalaciones

Cordialmente,

MARLY GIL BARBOSA

Auditor líder

KATTERINE TORRES MENDEZ

Apoyo -Equipo Auditor