

130 – 172

Ibagué, 23 de diciembre de 2025

Ingeniero

JUAN CARLOS NUÑEZ GONZALES

Profesional Especializado Grado III

Gestión Matriculas

IBAL S.A. E.S.P. Oficial

Ciudad

Asunto: Informe auditoría Interna proceso – GESTION MATRICULAS

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso de gestión matriculas efectuado en el mes de diciembre de 2024, en donde se evaluó el periodo de diciembre 2024 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

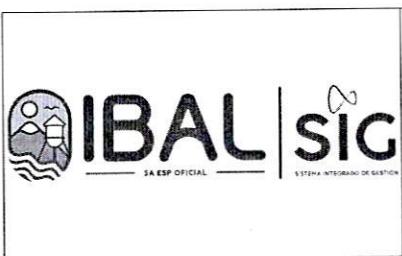
Anexo: 1 Archivo digital de 37 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia

Elaboro: Adriana Robles – Técnico 01

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 1 de 37
---	--	--

FECHA:	noviembre de 2025	LUGAR:	Oficina de Gestión Matriculas			
PROCESO AUDITADO	Gestión Matriculas					
AUDITADOS	Profesional Especializado 03 Gestión Matriculas y Equipo de Trabajo					
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez					
OBJETIVO DE LA AUDITORIA						
Realizar seguimiento, control y evaluación a la aplicación de las normas, políticas, procedimientos, instructivos, formatos, riesgos y demás actividades aplicables al proceso de Matriculas del 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 45001:2018						
ALCANCE DE LA AUDITORIA						
Verificar de manera aleatoria las actividades contempladas en la Matriz de Caracterización y Procedimiento del área de Matriculas ejercidas durante el periodo de diciembre de 2024 a octubre de 2025.						
CRITERIOS DE AUDITORIA						
Normas ISO 9001:2015, ISSO 14001: 2015, ISO , ISO 45001:2018, matriz de caracterizacion, manuales,, procedimientos y normas legalês vigentes aplicables al processo de matriculas de la Empresa ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. Oficial						
FORTALEZAS:						
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega oportuna de la información solicitada ✓ Buena disposición por parte del personal en el desarrollo de la auditoria 						
OPORTUNIDADES DE MEJORA						
<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE MATRÍCULAS PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PE-P-GM-002 - Actualizar INSTRUCTIVO MATRICULAS y/o CUENTA CONTRATO PE-I-GM-002 - Actualizar INSTRUCTIVO DE SOLICITUD DE DISPONIBILIDADES, APROBACION Y ENTREGA DE REDES HIDROSANITARIAS PE-I-GM-001 - Llevar trazabilidad documental en carpetas de matrículas individuales - ENERO DE 2025: Radicado IBAL No. 24575 del 02/12/2024 contestado bajo acto administrativo No. 220-0029 del 07/01/2025 – Matricula 28259 - Se evidencia Visita 						



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 2 de 37

seguimiento Gestión Matriculas PE-R-GM-012, formato que no corresponde al de cancelación de matrícula.

MARZO DE 2025: Radicado IBAL No. 3253 del 14/02/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-0409 del 05/03/2025 – Matricula 184168: Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034. Se evidencia Visita seguimiento Gestión Matriculas PE-R-GM-012 (Duplicidad de informe)

- Es necesario que el proceso haga revisión y si es posible cambiar las acciones de mejora establecidas en el Indicador del proceso, con el fin de que las mismas logren aumentar el rango de evaluación del mismo.
- No se evidencia seguimiento del riesgo de corrupción
- **Periodo marzo de 2025:** Yudy Andrea Calderón Monroy Supermanzana 5 Manzana 2 Casa 10 Ciudadela Las Américas 3 piso Matricula principal 73540: Falta el Acta diligencia preliminar para nueva matricula y/o Independización PE-R-GM-019.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: _

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 11 de noviembre de 2025, con el líder del proceso y equipo de trabajo.

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

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



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 3 de 37

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	<ol style="list-style-type: none">1. Planeación del Proceso<ul style="list-style-type: none">✓ Plan de trabajo o plan de acción del proceso
HACER	<ol style="list-style-type: none">2. Generación de viabilidad técnica, disponibilidad de servicios hidrosanitarios, aprobación de diseños y recibo de redes hidrosanitarias<ul style="list-style-type: none">✓ Viabilidad técnica de servicios, disponibilidad de servicios, aprobación de diseños y/o de recibo de redes hidrosanitarias3. Creación de matrículas temporales y definitivas, independización del servicio de acueducto y alcantarillado.<ul style="list-style-type: none">✓ Gestión de matriculas nuevas o independización para proyectos de construcción de unidades individuales de vivienda (1 y 2 pisos)✓ Gestión de matriculas para proyectos de construcción de unidades de vivienda de mas de tres (03) pisos, urbanizaciones, conjuntos multifamiliares, edificaciones y desarrollos industriales.✓ Cancelación de temporalidad, de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos por la empresa.✓ Cambio de uso✓ Actualización de la base de datos de usuarios, reporte de nuevos usuarios al sistema.
VERIFICAR Y ACTUAR	<ol style="list-style-type: none">4. Planes de mejoramiento.<ul style="list-style-type: none">✓ Plan de mejoramiento auditoria control interno5. Medición y análisis de indicadores de gestión
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<ol style="list-style-type: none">6. Matriz de requisitos legales<ul style="list-style-type: none">✓ Decreto 3050 del 27 de diciembre de 2013 "Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado".7. Riesgos <p>Gestión</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Presentar demora en la asignación de la matrícula individual y/o del gremio constructor.✓ No cumplir con los términos establecidos en la resolución 0341 del 29 de diciembre de 2022. <p>Corrupción</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 4 de 37
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posibilidad de solicitar/recibir dadiwas en beneficio para el trámite de terreno. ✓ Otorgamiento de matrículas fuera del perímetro hidrosanitario del IBAL SA ESP OFICIAL
COMITES IBAL	8. Asistencia a comités por parte del proceso.
TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL	9. Tablas de retención documental <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración y custodia del archivo.

PLANEAR

1. PLANEACION DEL PROCESO

Año 2024

OBJETIVO	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
OTORGAMIENTO DISPONIBILIDADES SERVICIOS HIDROSANITARIOS	DE DE Verificación y estudio de las condiciones técnicas de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado para la viabilidad de otorgar Disponibilidades Hidrosanitarias a los predios que se encuentran dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programadas 25, otorgadas 23. Cumplimiento: 92%
APROBACIÓN DISEÑOS HIDROSITARIOS	DE Análisis técnico de las condiciones otorgadas en la Disponibilidad Hidrosanitaria con el fin de conocer caudales de abastecimiento y descargas a las redes propiedad de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programadas 6, aprobadas 22 Cumplimiento: 366%
RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS	Verificación técnica de las redes de Acueducto y Alcantarillado, construidas por los propietarios de los predios para que sean recibidas por la empresa	Programadas 8, emitidas 18 Cumplimiento: 225%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 5 de 37
---	--	--

		IBAL SA ESP OFICIAL	
CREACION MATRICULAS TEMPORALES DEFINITIVAS, INDEPENDIZACION SERVICIO ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	DE Y DEL DE Y	Realizar visitas para la vinculación y creación en la base de datos, de nuevos usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cumpliendo con la Normatividad vigente que le aplica	Programadas 5000, creadas 6307. Cumplimiento: 126%

Año 2025

OBJETIVO	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
OTORGAMIENTO DISPONIBILIDADES SERVICIOS HIDROSANITARIOS	DE DE Verificación y estudio de las condiciones técnicas de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado para la viabilidad de otorgar Disponibilidades Hidrosanitarias a los predios que se encuentran dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programaron 43 y a la fecha de la presente auditoria se han otorgado 51. Ejecutado: 119% Evidencia: Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios PE-R-GM-001
APROBACIÓN DISEÑOS HIDROSAITARIOS	DE Análisis técnico de las condiciones otorgadas en la Disponibilidad Hidrosanitaria con el fin de conocer caudales de abastecimiento y descargas a las redes propiedad de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programaron 20 y se han aprobado 18 Ejecutado: 90% Evidencia: Aprobación de Diseños Hidrosanitarios PE-R-GM-002
RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS	DE Verificación técnica de las redes de Acueducto y Alcantarillado, construidas por los propietarios de los predios para que sean recibidas por la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programaron 25 y se han otorgado 22 Ejecutado: 88% Evidencia: Acta de entrega y Recibo de Redes Hidrosanitarias PE-R-GM-003
CREACION MATRICULAS	DE Realizar visitas para la vinculación y creación en la	Programado 5000, creadas 5835.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 6 de 37
---	--	--

TEMPORALES DEFINITIVAS, INDEPENDIZACION SERVICIO ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	Y DEL DE Y	base de datos, de nuevos usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cumpliendo con la Normatividad vigente que le aplica	Ejecutado: 117% Evidencia: Independización de matricula y/o cuenta contrato PE-R-G-M-010
--	---------------------	--	---

Generación de viabilidad técnica, disponibilidad de servicios hidrosanitarios, aprobación de diseños y recibo de redes hidrosanitarias

- ✓ Viabilidad técnica de servicios, disponibilidad de servicios, aprobación de diseños y/o de recibo de redes hidrosanitarias

Se realizó revisión documental de solicitudes de Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios, evidenciándose lo siguiente:

PROYECTO	DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Disponibilidad de servicios hidrosanitarios Proyecto Plan Parcial Urbana Mz 14 etapa 7 ^a , para la construcción de 520 viviendas ubicadas en la mz 14 etp 7 plan parcial urbana en la ciudad de Ibagué. Radicado ventanilla única IBAL 6015 de 2025.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-001, D.S.H. N° 030 fecha 25 de junio de 2025 ➤ Resultado de visita técnica de Alcantarillado SB-R-AL-107 del 19 de junio de 2025 ➤ Solicitud disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-005, de marzo de 2025. ➤ Certificado Cámara de Comercio de fecha 03 de marzo de 2025 ➤ Certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia, de fecha 03 de marzo de 2025. 	Se observó las respectivas evidencias documentales que respaldan el desarrollo de la actividad, así como las actuaciones administrativas vinculantes con otras dependencias



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 7 de 37

	<ul style="list-style-type: none">➤ RUT➤ Fotocopia de Cedula de ciudadanía➤ Certificado de Tradición del 26 de febrero de 2025.➤ Certificado de Constitución Fideicomiso Acueducto Ibagué – Fase 3 de Alianza Fiduciaria, fecha 04 de agosto de 2023.	
Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios para Proyecto Torino para la construcción de cinco (05) torres de doce (12) niveles para 480 ubicado en la Hacienda Santa Cruz Cra 13B Sur N°130/30/40 de la ciudad de Ibagué, Radicado N°2641 del 2025	<ul style="list-style-type: none">➤ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-001, D.S.H. N° 029 fecha 25 de junio de 2025➤ Oficio de fecha 03 de febrero de 2025, solicitud Disponibilidad Hidrosanitaria.➤ Oficio 320-1634 del 19 de junio de 2025, emitido por Gestión Alcantarillado, con asunto: Respuesta a su solicitud Concepto Técnico para D.S.H.➤ Solicitud disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-005, de 03 de febrero de 2025.➤ Certificado de Tradición de fecha 17 de enero de 2025.➤ Certificado de estratificación socioeconómica emitida por la Secretaría de	Se observó las respectivas evidencias documentales que respaldan el desarrollo de la actividad, así como las actuaciones administrativas vinculantes con otras dependencias

 IBAL SIC <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	<p align="center">INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p align="right">CÓDIGO: SG-R-026</p> <p align="right">FECHA VIGENCIA: 2020-05-06</p> <p align="right">VERSIÓN: 04</p> <p align="right">Página 8 de 37</p>
---	---	--

	<p>Planeación Municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado de Existencia y representación legal Cámara y Comercio de Bogotá, fecha 13 de enero de 2025. ➤ Fotocopia Cedula de Ciudadanía. 	
<p>Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios para Proyecto Hábitat Ocobos Etapa 3, para la construcción de 462 viviendas, ubicado en la Cra. 15 N°142-79 Barrio Salado de la Ciudad de Ibagué. Radicado de ventanilla única IBAL 3647 de 2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-001, D.S.H. N° 028 fecha 25 de junio de 2025 ➤ Oficio 320-1648 del 19 de junio de 2025, emitido por Gestión Alcantarillado, con asunto: Respuesta a su solicitud Concepto Técnico para D.S.H. ➤ Resultado de visita técnica de Alcantarillado SB-R-AL-107 del 19 de junio de 2025. ➤ Oficio 310-1080 del 19 de junio de 2025, emitido por Líder Gestión Acueducto, asunto: Respuesta solicitud de concepto técnico para D.S.H. ➤ Solicitud disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-006, del 18 de febrero de 2025 ➤ Certificado de uso del suelo expedido por la secretaria de planeación 	<p>Se observó las respectivas evidencias documentales que respaldan el desarrollo de la actividad, así como las actuaciones administrativas vinculantes con otras dependencias</p>



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06
VERSIÓN: 04
Página 9 de 37

	<p>municipal.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Fotocopia de Cedula de Ciudadanía.➤ Certificado de Tradición del 10 de febrero de 2025.➤ Certificado de Existencia y representación legal Cámara y Comercio de Bogotá, fecha 30 de enero de 2025.➤ Pago impuesto predial de fecha 30 de enero de 2025.	
--	---	--

Creación de matrículas temporales y definitivas, independización del servicio de acueducto y alcantarillado.

- ✓ Gestión de matrículas nuevas o independización para proyectos de construcción de unidades individuales de vivienda (1 y 2 pisos)

Se realizó seguimiento aleatorio de las etapas de generación de matrículas individuales, verificando que en cada caso se contara con la documentación pertinente correspondiente. A continuación, se presenta la información evidenciada:

SOLICITANTE	DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Periodo diciembre de 2024	➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Juan David Salinas Manzana 7 Lote 95 Iraka del Vergel	➤ Visita preliminar conexión de matrícula nueva o independización en vivienda de 1 y 2 niveles PE-R-GM-009 ➤ Fotocopia Cedula ➤ Acta diligencia preliminar fraudes PA-R-CP-001 – Acta 11731	



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 10 de 37

	<ul style="list-style-type: none">➤ Certificado de Tradición➤ Matricula nueva 191916	
Periodo enero de 2025 Nelson Iván Rodríguez Castro Manzana 9 Lote 101 Bijao del Vergel	<ul style="list-style-type: none">➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008➤ Visita preliminar conexión de matrícula nueva o independización en vivienda de 1 y 2 niveles PE-R-GM-009➤ Fotocopia de Cedula➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 0062➤ Certificado de Tradición➤ Matrícula nueva 192279	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo febrero de 2025 Carlos Vicente Ramírez Angulo Cra 9 #147 – 114 – 116 Salado	<ul style="list-style-type: none">➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008➤ Visita preliminar conexión de matrícula nueva o independización en vivienda de 1 y 2 niveles PE-R-GM-009➤ Fotocopia de Cedula➤ Certificado de Tradición➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 0084➤ Matrícula nueva 192576	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo marzo de 2025 Yudy Andrea Calderón Monroy Supermanzana 5	<ul style="list-style-type: none">➤ Independización de matrícula y/o cuenta contrato PE-R-GM-010➤ Fotocopia de Cedula➤ Acta diligencia preliminar para nueva matricula y/o Independización PE-R-	Se verificó en el sistema SOLIN la independización de la matrícula, así como la correcta consignación de los datos

INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 11 de 37

Manzana 2 Casa 10 Ciudadela Las Américas 3 piso Matricula principal 73540	GM-019- Acta ➤ Certificado de Tradición ➤ Independización de matrícula 193704	relacionados con la misma. Se evidencio el Acta de diligencia preliminar en la carpeta de la matricula 193703 ya que es un Acta para las 2 matriculas (193703 y 193704) Acta preliminar para nueva matricula y/o Independización PE-R- GM-019- Acta
Periodo abril de 2025 Liliana Román Torres Calle 86 #4D – 28 Sur Lote 20 Montecristo	➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 0269 ➤ Certificado de Tradición ➤ Matrícula nueva 193467	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo mayo de 2025 Andrea del Pilar Cardozo Ocampo Lote 6 Manzana 1 Iraka del Vergel	➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 0465 ➤ Certificado de Tradición ➤ Matrícula nueva 194023	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo junio de 2025 Ismenia Montealegre de Portilla	➤ Independización de matrícula y/o cuenta contrato PE-R-GM-010 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para	Se verificó en el sistema SOLIN la independización de la matrícula, así como la correcta consignación



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

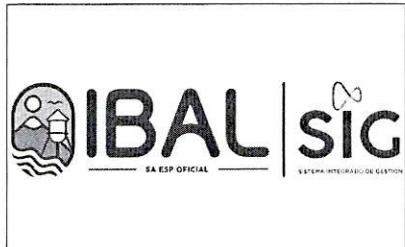
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 12 de 37

Calle 18 #8 – 46 Barrio Interlaken apto 501 Matricula principal 36469	matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 0450 ➤ Certificado de Tradición ➤ Matricula de independización 194100	de los datos relacionados con la misma.
Periodo julio de 2025 Marleny Naranjo Yate Manzana A casa 4 Portal de la Virgen 1 Matricula principal 101621	➤ Independización de matrícula y/o cuenta contrato PE-R-GM-010 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 083 ➤ Certificado de Tradición ➤ Independización de matrícula 197320	Se verificó en el sistema SOLIN la independización de la matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo agosto de 2025 Luis Carlos Olaya Soto Lote 32 Conjunto Residencial Altos de la Carolina	➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 01061 ➤ Certificado de Tradición ➤ Matrícula nueva 197328	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo septiembre de 2025 Víctor Adriano Hernández Vargas Manzana 6C Aparta estudio 27 Villa Café	➤ Inscripción de matrícula y/o No. Cuenta Contrato PE-R-GM-008 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 1106 ➤ Certificado de Tradición ➤ Matrícula nueva 197332	Se verificó en el sistema SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
Periodo octubre de	➤ Inscripción de matrícula y/o No.	Se verificó en el sistema



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 13 de 37

2025 Cesar Fernando Rojas Manzana 5 Lote 18 Praderas de Santa Rita etapa 2	Cuenta Contrato PE-R-GM-008 ➤ Fotocopia de Cedula ➤ Acta diligencia preliminar para matricula nueva o independización PE-R-GM-19- Acta 1214 ➤ Certificado de Tradición ➤ Matrícula nueva 197591	SOLIN la creación de la nueva matrícula, así como la correcta consignación de los datos relacionados con la misma.
---	---	--

- ✓ Gestión de matrículas para proyectos de construcción de unidades de vivienda de más de tres (03) pisos, urbanizaciones, conjuntos multifamiliares, edificaciones y desarrollos industriales.

En el marco de la auditoría interna al proceso de generación de matrículas para proyectos de vivienda, se realizó una revisión aleatoria del Proyecto 02 del Cerro. Durante la evaluación, se identificó lo siguiente:

El proceso se inició con la solicitud formal emitida a través del oficio No. 340-065511, fechado el 06 de octubre de 2025, emitido por el proceso de Gestión Control Pérdidas. En este documento, se solicita al proceso de Gestión Matrículas la generación de matrículas nuevas para una torre del mencionado proyecto. A su vez, se adjunta la documentación necesaria para proceder con la asignación de ciento sesenta y un (161) matrículas definitivas. Los documentos enviados junto con el oficio son los siguientes:

- ✓ Solicitud Radicado No. 23492 del 28/10/2025
- ✓ Relación medidores apartamentos
- ✓ Cedula de ciudadanía del representante legal
- ✓ Copia Acta de visita No. 09016 del 05/11/2025
- ✓ Copia Factura IBAL N°80387 al día en pagos
- ✓ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios No. 047 del 12/09/2023
- ✓ Copia de aprobación de diseños hidrosanitarios A.D.H.S N° 016 del 23/12/2022
- ✓ Acta de entrega y recibo de redes hidrosanitarios PE-R-GM-003
- ✓ Certificado de libertad y tradición
- ✓ Copia Cámara de comercio
- ✓ RUT.
- ✓ Copia del impuesto predial
- ✓ Ciento sesenta y un (161) copias de boletines de instalación de los medidores debidamente diligenciados.



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 14 de 37

Este análisis evidencia el cumplimiento de los procedimientos establecidos al interior del área para la asignación de matrículas en proyectos de vivienda, asegurando que se dispone de la documentación adecuada para respaldar el proceso.

- ✓ Cancelación de temporalidad, de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos por la empresa.

Se llevó a cabo la verificación y revisión de las solicitudes de cancelación de matrículas presentadas por los usuarios. En este proceso, se consideró los actos administrativos correspondientes, visitas realizadas, la viabilidad de la solicitud y la revisión en la plataforma Solin para verificar si la matrícula sigue activa o no.

PERIODO	ACTO ADMINISTRATIVO / MATRICULA	OBSERVACIÓN
ENERO DE 2025	Radicado IBAL No. 24575 del 02/12/2024 contestado bajo acto administrativo No. 220-0029 del 07/01/2025 – Matricula 28259	Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matrícula 28259 y su inactivación definitiva. En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matrícula. Se evidencia Visita seguimiento Gestión Matrículas PE-R-GM-012
FEBRERO DE 2025	Radicado IBAL No. 718 del 15/01/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-0188 del 03/02/2025 – Matricula 15789	Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matrícula 15789 y su inactivación definitiva. En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matrícula. Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034
MARZO DE 2025	Radicado IBAL No. 3253 del 14/02/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-0409 del 05/03/2025 – Matricula 184168	Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matrícula 184168 y su inactivación definitiva. En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matrícula.



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06
VERSIÓN: 04
Página 15 de 37

		<p>Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034</p> <p>Se evidencia Visita seguimiento Gestión Matriculas PE-R-GM-012 (Duplicidad de informe)</p>
ABRIL DE 2025	Radicado IBAL No. 4714 del 04/03/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-0609 del 01/04/2025 – Matricula 85809	<p>Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matricula 85809 y su inactivación definitiva.</p> <p>En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matricula.</p> <p>Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034</p>
MAYO DE 2025	Radicado IBAL No. 9582 del 29/04/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-0938 del 09/05/2025 – Matricula 156946	<p>Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matricula 156946 y su inactivación definitiva.</p> <p>En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matricula.</p> <p>Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034</p>
JUNIO DE 2025	Radicado IBAL No. 11085 del 19/05/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-1272 del 11/06/2025 – Matricula 133269	<p>Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matricula 133269 y su inactivación definitiva.</p> <p>En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matricula.</p> <p>Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034</p>
JULIO DE 2025	Radicado IBAL No. 14739 del 07/07/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-1414 del	<p>Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la</p>



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 16 de 37

	08/07/2025 – Matricula 3553	matricula 3553 y su inactivación definitiva. En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matrícula. Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034
AGOSTO DE 2025	Radicado IBAL No. 17209 del 06/08/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-1847 del 25/08/2025 – Matricula 138435	Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matrícula 138435 y su inactivación definitiva. En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matrícula. Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034
SEPTIEMBRE DE 2025	Radicado IBAL No. 18080 del 20/08/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-1999 del 16/09/2025 – Matricula 31704	Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el cual no se otorga la viabilidad para la cancelación de la matrícula 31704. Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034
OCTUBRE DE 2025	Radicado IBAL No. 11810 del 27/05/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-2192 del 10/10/2025 – Matricula 165868	Se revisa el acto administrativo correspondiente, en el que se concede la cancelación de la matrícula 165868 y su inactivación definitiva. En la plataforma SOLIN, se confirma la inactivación de dicha matrícula. Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034

Se evidenció una adecuada trazabilidad documental y un control adecuado de la información en el proceso de Cancelación de Matrículas. Este control garantiza que cada solicitud sea gestionada de manera eficiente. Además, se asegura que todas las acciones

 IBAL SIC <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 17 de 37
--	--	---

y decisiones tomadas estén debidamente registradas, lo que contribuye a la confiabilidad de la ejecución de la actividad

✓ **Cambio de uso**

Se llevó a cabo una revisión aleatoria de las solicitudes de cambio de uso presentadas por los usuarios. Durante este proceso, se evaluó la trazabilidad de cada solicitud, se verificó la realización de las visitas correspondientes y se comprobó el registro del cambio de uso en la plataforma de Solin. A continuación, se detalla lo evidenciado:

- **MATRICULA 91700 - 195782:** En relación con el Radicado IBAL No. 24468/193340 del 11 de noviembre de 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Comercial a Residencial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-11965, de fecha 20 de noviembre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una Revisión Interna, se ha evidenciado el uso residencial. En este sentido, se resuelve realizar el cambio de uso Comercial a Residencial estrato 3.

Se observa en el software SOLIN el cambio de uso efectuado el 20 de noviembre de 2025 por parte del proceso de Gestión Matriculas.

- **MATRÍCULA 184207:** En relación con el Radicado IBAL No. 193031-23892 de 04 de noviembre de 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Industrial a Residencial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-11786, de fecha 13 de noviembre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una Visita de Seguimiento, en el marco del proceso de Gestión Matriculas, se ha determinado proceder con la modificación del uso. En este sentido, se resuelve acceder con el cambio de uso industrial a uso residencial estrato 3, a partir del periodo de octubre de 2025

Se observa en el software SOLIN el cambio de uso el 14 de noviembre de 2025, por parte del proceso de Gestión Matriculas.

- **MATRICULA 134639 – 192433:** En relación con el Radicado IBAL No. 23235 / 192704 del 25 de octubre de 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Industrial a Residencial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-11629, de fecha 11 de noviembre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una Visita de Seguimiento, en el marco del proceso de Gestión Matriculas, se ha determinado proceder con la modificación del uso. En este sentido, se resuelve realizar el cambio de uso de Industrial a uso Residencial estrato 1.

Se observa en el software SOLIN el cambio de uso efectuado el 12 de noviembre de 2025, por parte del proceso de Gestión Matriculas.

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 18 de 37
--	--	---

- **MATRICULA 125272:** Con relación al Radicado IBAL No. 190684 de fecha 05 de septiembre de 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Comercial a Residencial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-09944, de fecha 23 de septiembre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una Revisión Interna se evidencia uso residencial. En este sentido, se resuelve realizar el cambio de Uso comercial a Uso de Residencial estrato tres (3).

Se observa en el software SOLIN el cambio de uso efectuado el 11 de noviembre de 2025, por parte del proceso de Gestión Matriculas.

- **MATRICULA 192433:** En relación con el Radicado IBAL No. 191182-20448 del 18 de septiembre del 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Residencial a Industrial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-10528, de fecha 08 de octubre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una revisión interna se ha determinado el uso Industrial. En este sentido, se resuelve Actualizar el cambio de uso de Residencial estrato 1 a uso INDUSTRIAL.

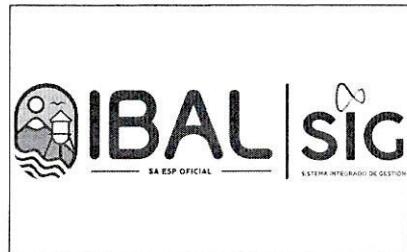
Se observa en el software SOLIN el cambio de uso efectuado el 14 de octubre de 2025, por parte del proceso de Gestión Matriculas

- **MATRICULA 167884:** En relación con el Radicado IBAL No. 191919-21756 del 06 de octubre del 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Industrial a Residencial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-11185, de fecha 27 de octubre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una revisión interna se ha determinado el uso Residencial. En este sentido, se resuelve ACTUALIZAR el uso para la matrícula IBAL N° 167884 de Industrial a Residencial Estrato dos (2).

Se observa en el software SOLIN el cambio de uso efectuado el 31 de octubre de 2025, por parte del proceso de Gestión Matriculas

- **MATRICULA 195802:** En relación con el Radicado IBAL No. 22659/192408 del 17 de octubre de 2025, se solicita el cambio de uso de un predio de **Industrial a Comercial**. En respuesta, se emite Acto Administrativo No. 430-11327, de fecha 30 de octubre de 2025, en el cual se detalla que, tras realizar una revisión interna se ha determinado el uso Residencial. En este sentido, se resuelve MODIFICAR, el uso del predio con matrícula No 195802 pasando de Industrial a Comercial.

Se observa en el software SOLIN el cambio de uso efectuado el 31 de octubre de 2025, por parte del proceso de Gestión Matriculas



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

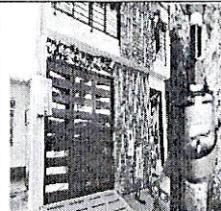
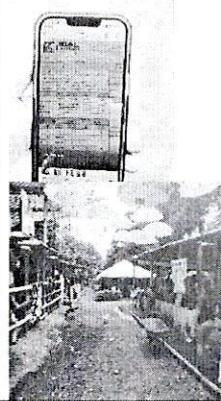
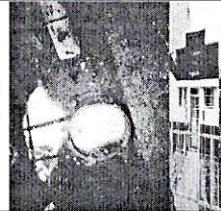
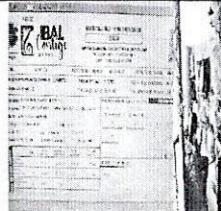
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 19 de 37

REVISION A UN SELECTIVO DE MATRICULAS EN TERRENO A LAS CUALES SE LES
REALIZO CAMBIO DE USO Y ALGUNAS CAMBIO DE ESTRATO

CAMBIO DE USO - ESTRATO					
matricula	serie	dirección	cambio de uso o estrato	observaciones	foto evidencia
51072	12014860	MZ A CS 1 CIUDAD LUZ	USO DE 10 A 1	se realizo cambio de uso de industrial a residencial	
23191	-----	CR 22 SUR#112 PONILANDIA	USO DE 1 A 11	se realizo cambio de uso de residencial a comercial	
86812	0676963	CL 115#49-91 APARCO	USO 1 A11	se realizó cambio de uso de residencial a comercial	
128226	15-010944	CL 160-21SUR 70 APT 20 1 ETAPA CONJUNTO SAMAN	ESTRATO 1 A 2	se evidencio que el predio es residencial el cambio de estrato en el listado esta con error	



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 20 de 37

128538	15-011036	cl 160 21 sur 70 apt 501 in 16 etapa saman	estrato 2 a 1	se realizo cambio de estrato de 1 a 2	
128327	15-011075	cl 160 21 sur 70 apt 202 in 6 etapa saman	estrato 2 a 1	se realizo cambio de estrato de 2 a 1	
128343	15-011301	cl 160-21 sur 70 apt 102in 7 etapa saman	estrato 2 a 1	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a quedar en 1	
128239	15-012240	CL 160 SUR 70 APT 502 IN 1 ETAPA SAMAN	ESTRATO 2 A 1	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a quedar en estrato 1	



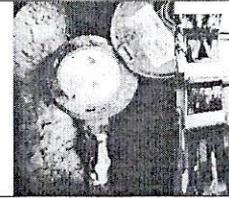
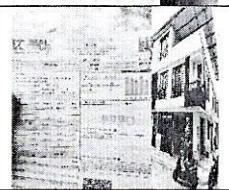
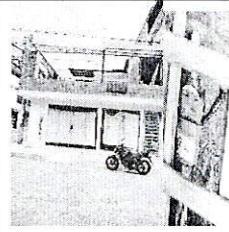
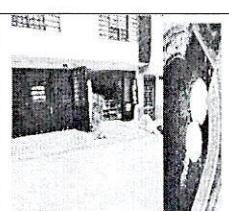
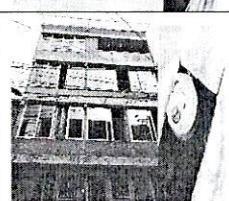
INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 21 de 37

191845	021433-23	MZ 23 CS 31 APT 201 ETAPA 2 COMFENALCO	USO 10 A 1	se realizo cambio de uso de industrial a residencial	
76672	-----	MZ 16 CS 3 ETP 1 COMFENALCO	USO DE 1 A 11	se realizo cambio de uso de residencial a comercial	
135713	16-018702	MZ 5 CS 4 PISO 1 RESERVAS DE SANTA RITA	USO DE 1 A 11	se realizo cambio de uso de residencial a comercial	
187402	010683-24	MZ 1 CS 12 RESERVAS DE SANTA RITA	USO DE 10 A 1	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE INDUSTRIAL A RESIDENCIAL	
115473	12-026187	MZ 1 CS 1 RESERVAS DE SANTA RITA	ESTRATO 3 A NINGUNO	NO SE REALIZARON CMBIOS PREDIO DESOCUPADO EN CONTRUCCION	
166585	12973462	MZ 3 CS 23 RESERVAS DE SANTA RITA	USO DE 1 A 11	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE RESIDENCIAL A COMERCIAL	
191907	2570009239	MZ 6 CS 9 PISO 3 ETP 1 PRADERAS DE SANTA RITA	USO 10 A 1	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE INDUSTRIAL A RESIDENCIAL	



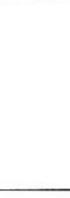
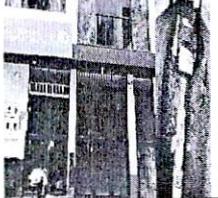
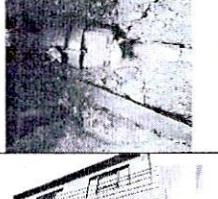
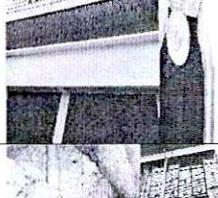
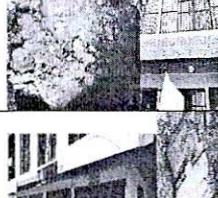
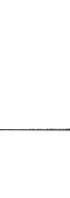
INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

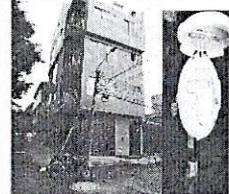
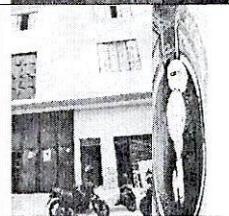
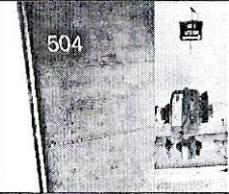
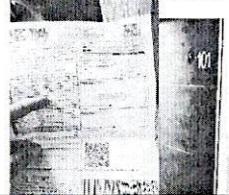
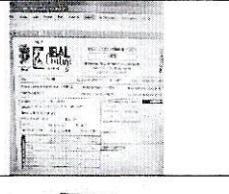
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 22 de 37

111241	M-311-035702	MZ 18 CS 6 ETP 3	USO 1 A 11	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE RESIDENCIAL A COMERCIAL		
111806	-----	MZ 1 CS 19 ETP 3 PRADERAS DE SANTA RITA	USO DE 1 A 11	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE RESIDENCIAL A COMERCIAL		
191205	24-056802	MZ 11 CS 7 ETAPA 4 PRADERAS DE SANTA RITA	USO 10 A 1	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE INDUSTRIAL A RESIDENCIAL		
77371	-----	SPMZ 7 MZ 2 CS 6 LAS AMERICAS	USO 1 A 11	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE RESIDENCIAL A COMERCIAL		
191839	24-047035	Spm 6 mz 4 cs 20piso 2 las americas	Uso 10 a 1	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE INDUSTRIAL A RESIDENCIAL		
193708	16-055183	SPM 10 MZ 6 CS 15 PISO 2 LAS AMERICAS	USO 10 A 1	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE INDUSTRIAL A RESIDENCIAL		
125276	14-030174	SPM 5 MZ 6 CS 1 LOCAL LAS AMERICAS	USO 1 A 11	SE REALIZO CAMBIO DE USO DE RESIDENCIAL A COMERCIAL		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 23 de 37
---	--	---

79132	25-059588	SPM 11 MZ 1 CS 1 RINCON AMERICAS	USO 10 A 1	se realizo cambio de uso de industrial a residencial	
154517	23-153031	CR 18 SUR#146-11 PICALEÑA	USO 1 A 11	se realizo cambio uso de residencial a comercial funciona fabrica	
128641	25-012429	CL 160 #21 SUR APT 504 INTERIOR 1 GUALANDAY	ESTRATO 2 A 1	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a 1 residencial	
128634	15-012422	CL 160#21 SUR APT 401INTERIOR I GUALANDAY	ESTRATO 2 A 1	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a 1 residencial	
128642	15-012440	CL 160#21 SUR APT 101 INTERIOR 2 GUALANDAY	ESTRATO 2 A 1	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a 1 residencial	
128752	15-012240	CL 160#21 SUR APT 303 INTERIOR 7 GUALANDAY	ESTRATO 2 A 1	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a 1 residencial	
192465	7039-4366	MZ D CS 1 PRADOS DE VARSOVIA	USO 10 A 1	se realizo cambio de uso de industrial a residencial	



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

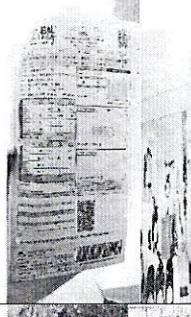
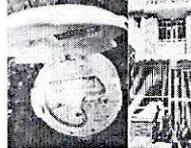
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 24 de 37

190344	2370016906	MZ B CS 8 PRADOS DE VARSOVIA	2 NINGUNO	NO SE REALIZARON CAMBIOS	
195782	SERVICIO DIRECTO	MZ 2 CS 13 ETAPA 4 JORDAN	ACTO ADMINISTRATIVO Nº 430-11965	se realizo cambio de uso de residencial a comercial local	
91700	17-084125	MZ 2 CS 13 ET 4 JORDAN	ACTO ADMINISTRATIVO Nº 430-11965	se realizo cambio de uso de comercial a residencial	
120129	00046754	CL 44 A 5-75 APT 109 ABEDULES PIEDRA PINTADA	ESTRATO 5 A 4	se realizo cambio de estrato de 5 que estaba a 4 residencial	
22852	09- 06005623	CR 8#39 ^a -25	ESTRATO 2 A 3	se realizo cambio de estrato de 2 que estaba a 3 residencial	
15346	13-012706	CR 6 A# 39 ^a - 28 RESTREPO	ESTRATO DE 3 A 2	se realizo cambio de estrato de 3 que estaba a 2 residencial	
108507	13-022018	CL 40# 6-25 LOCAL 2 RESTREPO	ESTRAT 3 A NINGUNO	no se realizaron cambios	
113909	11-132238	CR 4H#41-90 APT 601 EDIFICIO BILBAO	ESTRATO 4 A 5	SE REALIZO CAMBIO DE ESTRATO DE 4 QUE ESTABA A 5 RESIDENCIAL	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 25 de 37
---	--	---

113922	11-132249	OFICINA 801 BILBAO CR 4H 41-90	USO 11 A 1	se realizo cambio de estrato se observa que el cambio esta con error el predio funciona oficina	
17874	24-086790	CR 4BIS 32B- 75LA FRANCIA	USO 1 A 11	se realizo cambio de uso de residencial a comercial	
8645	18051402	CR 4# 32-53 LA FRANCIA	USO 1 A 11	se realizo cambio de uso de residencial a comercial	

Plans de mejoramiento.

Se realizó seguimiento al Plan de mejoramiento de auditoría realizada por control interno en el mes de diciembre de 2024, evidenciándose lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES
1. En la actividad de Generación de Matriculas Individuales, se identificaron algunas anomalías en el diligenciamiento de las visitas preliminares PE-R-GM-009 correspondientes a algunas matrículas. En estos casos las visitas no se encuentran completamente diligenciadas debido a la	Se hará la respectiva verificación del formato PE-R-GM-009 VISITA PRELIMINAR CONEXIÓN DE MATRICULA NUEVA O INDEPENDIZACION EN VIVIENDAS DE 1 Y 2 NIVELES, que cumpla con el respectivo diligenciamiento de todos los campos y la firma de la persona encargada de la visita en terreno	NO se evidencia cumplimiento de la acción correctiva, por lo tanto, no se hace cierre al mismo.



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

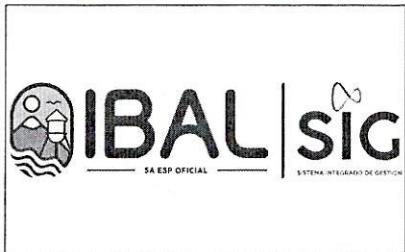
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 26 de 37

<p>ausencia de la firma de la persona responsable de realizar la visita. A continuación, se detallan las inconsistencias encontradas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Junio – Matrícula 188966: La visita preliminar PE-R-GM-009 no está diligenciada en su totalidad ya que carece de la firma de quien realiza la visita.• Noviembre – Matrícula 191269: En este caso, la visita preliminar PE-R-GM-009 no está diligenciada en su totalidad, faltando los datos del potencial suscriptor y/o usuario.		
2. Es importante llevar a cabo una revisión y análisis al interior del proceso de Gestión Matriculas, con el fin de evaluar si es necesario actualizar o modificar algunos de los campos del registro de la visita preliminar PE-R-GM-009. Esta acción tiene como objetivo garantizar una mayor precisión en la información requerida.	Se oficiará a la persona encargada del SIG para la verificación de los campos modificados y/o eliminados en el formato PE-R-GM-009 VISITA PRELIMINAR CONEXIÓN DE MATRICULA NUEVA O INDEPENDIZACION EN VIVIENDAS DE 1 Y 2 NIVELES.	Se evidencia la eliminación del formato PE-R-GM-009 VISITA PRELIMINAR CONEXIÓN DE MATRICULA NUEVA O INDEPENDIZACION EN VIVIENDAS DE 1 Y 2 NIVELES. Se evidencia cumplimiento de la acción correctiva al 100%, por lo tanto, se hace cierre al mismo.
3. Se recomienda actualizar el instructivo "matriculas y/o cuenta contrato PE-I-	Se oficiará a la persona encargada del SIG para incluir la codificación a cada actividad de registro	NO Se evidencia actualización del instructivo "matriculas y/o cuenta contrato PE-I-GM-002", por lo tanto, NO se hace cierre



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 27 de 37

GM-002" para incluir la codificación correspondiente a cada uno de los registros consignados en dicho documento. Esta actualización facilitará la identificación y el uso adecuado de los registros durante las actividades relacionadas, lo que contribuirá a una mayor claridad y comprensión tanto para el equipo de trabajo como para las personas que no están directamente involucradas en el proceso.	correspondiente al instructivo "matriculas y/o cuenta contrato PE-I-GM-002"	al mismo.
--	---	-----------

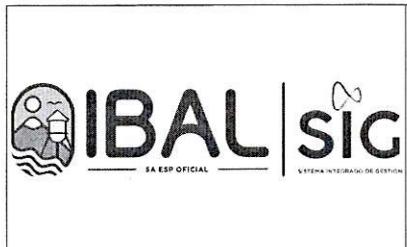
Al realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento, se evidencia que de 3 oportunidades de mejora dejada en auditoria realizada en el mes de diciembre de 2024, solo se dio cumplimiento a la acción correctiva 2. Por lo tanto, se hace cierre a la misma y las dos restantes quedan abiertas y se convierten en hallazgo para la presente auditoria, toda vez que es repetitiva.

Medición y análisis de indicadores de gestión

Seguimiento al Indicador vigencia 2025

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
ENERO	99%	66%	67%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.

FEBRERO	99%	54%	54%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
MARZO	99%	58%	59%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
ABRIL	99%	46%	47%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
MAYO	99%	57%	57%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
JUNIO	99%	90,5%	91%	Se cumplido parcialmente con la meta, la mayoría de los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos.	
JULIO	99%	463%	467%	Se cumplió la meta. Los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos y porque vienen asignación de matrículas de solicitudes de meses anteriores	



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 29 de 37

AGOSTO	99%	21%	21%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
SEPTIEMBRE	99%	95%	96,38%	Se cumplió la meta los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos.	
OCTUBRE	99%	112%	113,53%	Se cumplió la meta los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos y porque vienen asignación de matrículas de solicitudes de meses anteriores	

Se evidencia que, de los 10 meses de la vigencia, en 6 de ellos no alcanzaron a cumplir con la meta del indicador, quedando de esta manera en el rango de malo, así mismo uno quedó en rango regular y solo 3 meses lograron cumplir con la meta del indicador es decir un 30% de cumplimiento.

Por lo anterior, es necesario que el proceso haga revisión de las acciones de mejora con el fin de que las mismas logren el objetivo establecido y de esta manera aumente el cumplimiento del indicador.

Matriz de requisitos legales

- ✓ Decreto 3050 del 27 de diciembre de 2013 "Por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado".

Evidencia de cumplimiento: A través del formato PE-R-GM-001 Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios, el proceso da cumplimiento a la matriz de requisitos legales.

Se evidencia Disponibilidad de fecha 13 de enero de 2025 – Disponibilidad D.S.H. N°001, Asunto: Disponibilidad de servicios hidrosanitarios para la construcción de una urbanización, para 1440 unidades de vivienda, Proyecto VITA, en el lote subetapa área útil lote 21 residencial VIP Vía aeropuerto plan parcial Santa Cruz 2, en la ciudad de Ibagué, con el radicado N° 19890 de 2024.

 <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 30 de 37
---	--	---

Riesgos:

Gestión

- + Presentar demora en la asignación de la matrícula individual y/o del gremio constructor

Descripción del Control 1:

- ✓ PE-I-GM-002 Instructivo Matricula Cuenta Contrato, PE-R-GM-007 Lista de requisitos gestión matrículas: En la recepción de documentos para la asignación de matrículas se verifica el lleno de requisitos.
- ✓ PE-R-GM-009 Visita preliminar conexión: Diariamente se realiza vista en terreno por solicitudes o como seguimiento aleatorio
- ✓ Realizar seguimiento a la solicitud de concepto técnico, de acuerdo a los términos de ley: Mediante seguimiento diario a las solicitudes realizadas y pendientes del concepto técnico

Descripción del Control 2:

- ✓ Actualización del formato PE-R-GM-008 inscripción a matrícula nueva y formato PE-R-GM-010 independización del servicio.
- ✓ Visitas periódicas por parte de los supervisores de control y seguimiento: Mediante formato de seguimiento PE-R-GM-012.
- ✓ Solicitar semanalmente visita técnica para viabilidad de conexión a la dependencia de Acueducto: Solicitud de permiso de conexión mediante oficio interno a la dependencia de acueducto.

Descripción del Control 3:

- ✓ Distribuir equitativamente las solicitudes de matrícula (diferenciando entre individuales y constructor) entre los técnicos y auxiliares: Utilización del Módulo de Tiempos en el Software Camaleón para que, al radicar la solicitud, se genere una semaforización de alerta a cada uno de los funcionarios con el fin de verificar los tiempos de demora en la contestación y así mismo generar una respuesta a tiempo.

Seguimientos:

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 31 de 37
---	---

20 de febrero de 2025

- ✓ Se realiza mesa de trabajo para revisión y ajuste de los riesgos, donde se modifica las causas que lo generan y los controles establecidos.
Se establece plan de acción, medida de contingencia e indicador del riesgo
- ✓ Se implementó viernes de terreno en cabeza del líder de gestión matrículas, supervisor y técnico con la finalidad de garantizar que los futuros proyectos constructivos en la zona de expansión de la ciudad, cumplan con la normativa y los pasos exigidos por este grupo.
- ✓ Reportes de semaforización en Tiempos de Respuesta del Software de Gestión "Camaleón".

10 de marzo de 2025

- ✓ Se modifica el Checklist de los requisitos para proceso de matrícula nueva e independización, así mismo, se difunde la información a través de un folleto con los requisitos establecidos y detalla paso a paso el flujo del trámite.
- ✓ Mesas de trabajo con el gremio constructor de CAMACOL, en donde se alimenta matriz de seguimiento con los trámites pendientes de las diferentes constructoras y se pactan acuerdos fechados entre los líderes, directivos y gerente general.
- ✓ Registro de Notificaciones de Requerimiento (Oficios o Correos Electrónicos).

20 de abril de 2025

- ✓ Checklist de Cumplimiento Normativo al gremio constructor a través del formato de requisitos PE-R-GM-007.
- ✓ Se convoca a los integrantes del comité técnico de disponibilidades mediante oficio para reunión interna con la finalidad de exponer las diferentes solicitudes de disponibilidades, recibos de redes, renovaciones de disponibilidad y factibilidades.
- ✓ Procesar las solicitudes en el orden riguroso de llegada, salvo excepciones previamente definidas.

15 de mayo de 2025

- ✓ Visitas periódicas por parte de los supervisores de terreno a través del formato de visita de seguimiento PE-R-GM-012

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 32 de 37
---	---

- ✓ Se condiciona al constructor mediante concepto técnico de acueducto a que debe cumplir con los pasos exigidos por este grupo para viabilidad de conexión a la red matriz de la entidad.
- ✓ Oficio reiterativo a las dependencias de acueducto y alcantarillado para emisión del concepto técnico

25 de junio de 2025.

- ✓ En el caso de las independizaciones se optó por exigir como requisito vital encontrarse al día con la factura de la matrícula principal, de lo contrario no se da inicio al proceso.
- ✓ Con el acta de recibo de redes hidrosanitarias se verifica que el usuario cumpla a cabalidad con cada uno de los parámetros técnicos de la empresa con la finalidad de garantizar que las conexiones e instalaciones de la tubería cumplan el lineamiento normativo.

30 de julio de 2025

- ✓ Se modificó el formato de procedimiento de gestión matrículas PE-P-GM-002.
- ✓ Verificación de las lecturas de los instrumentos de medida instalados en los conjuntos residenciales con registro fotográfico.

Agosto de 2025

- ✓ Se implementó la radicación a las solicitudes de matrícula nueva o independización, quedando obsoleta la colilla que se manejaba anteriormente.
- ✓ Se realiza análisis de lecturas de arranque mediante cuadro detallado en formato Excel remitido al área de facturación y recaudo para su verificación y control.

Septiembre de 2025

- ✓ Se realizan brigadas de matrículas en los barrios, considerando un acercamiento al potencial suscriptor, facilitando su desplazamiento a las oficinas del IBAL, promocionando nuestros servicios y el cumplimiento de los requisitos.

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 33 de 37
---	---

- ✓ En labor diaria de campo, y al verificar inicio de obra, los supervisores capturan registro fotográfico e informan a esta dependencia para coordinación de visita técnica.

Octubre de 2025

- ✓ Se trabaja de la mano con el grupo de control perdidas, para corte del servicio en caso de presentarse conexiones fraudulentas.
- ✓ Firma y Aprobación de las Matrículas por un Nivel Jerárquico Superior, es decir que el oficio de notificación de asignación de matrícula sea revisado y firmado por el Jefe del Grupo, lo que constituye un control de doble verificación previo a la comunicación al usuario.

Gestión

- ↳ No cumplir con los términos establecidos en la resolución 0341 del 29 de diciembre de 2022.

Descripción del Control:

- ✓ Informar a las áreas correspondientes de los términos que nos rige por la resolución 0341 del 29 de diciembre de 2022
- ✓ Generar un seguimiento a los radicados por fecha para lograr contestar lo antes posible de fondo.
- ✓ Comprometer las áreas encargadas de emitir los conceptos a tiempo para responder de fondo la petición.

Seguimiento:

NO SE EVIDENCIA SEGUIMIENTO

Corrupción

- ↳ Posibilidad de solicitar/recibir dadivas en beneficio para el trámite de terreno.

Descripción del Control

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 34 de 37
---	---

- ✓ 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
- ✓ Incluir en el Colector las actividades del supervisor
- ✓ Hacer seguimiento a la programación de las actividades diarias

Seguimiento:

NO SE EVIDENCIA SEGUIMIENTO

Corrupción

- ✚ Otorgamiento de disponibilidades de servicios hidrosanitarios y matriculas fuera del perímetro hidrosanitario de la empresa.

Descripción del Control

- ✓ Verificación obligatoria del perímetro a través de plano de localización en el Concepto Técnico y se requiere que la Dependencia de Acueducto y Alcantarillado valide la ubicación geográfica del predio contra el perímetro oficial antes de emitir el concepto técnico favorable de disponibilidad.
- ✓ El Director de Planeación (y otros intervenientes), al firmar la disponibilidad, verifican que dicha constancia de cumplimiento del perímetro esté adjunta o referenciada.

Seguimiento:

NO SE EVIDENCIA SEGUIMIENTO

Asistencia a comités por parte del proceso

Según lo manifestado por el Líder del proceso, el proceso de gestión matriculas, no se encuentra inmerso en ningún comité conforme a lo establecido en la caracterización y procedimientos del proceso, por lo tanto, no se cuenta con actas.

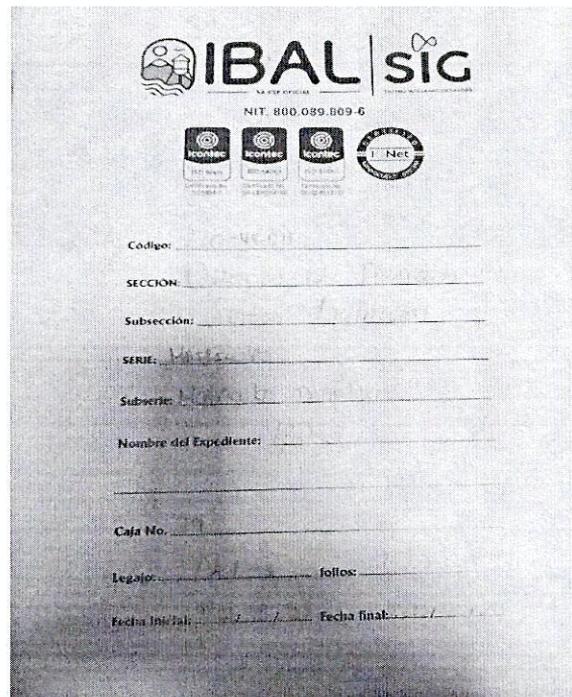
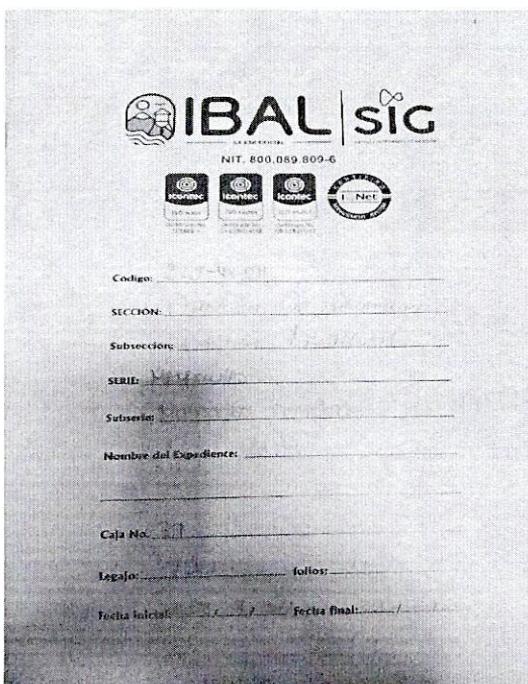
Tablas de retención documental

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 35 de 37
---	---

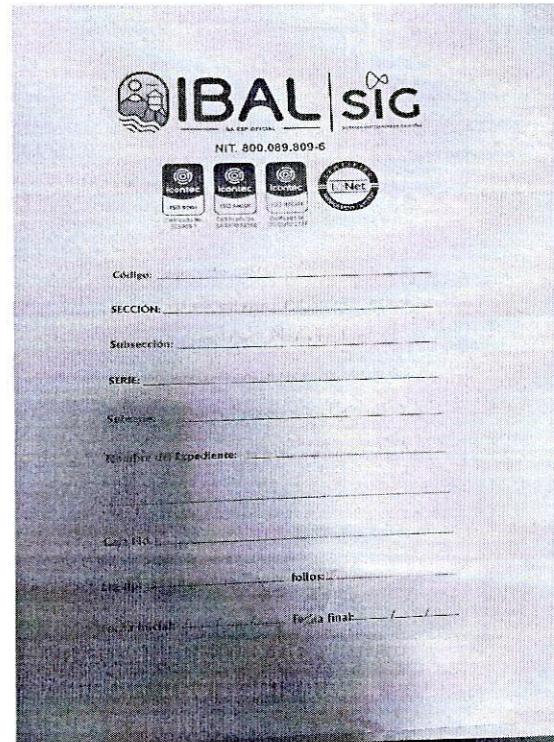
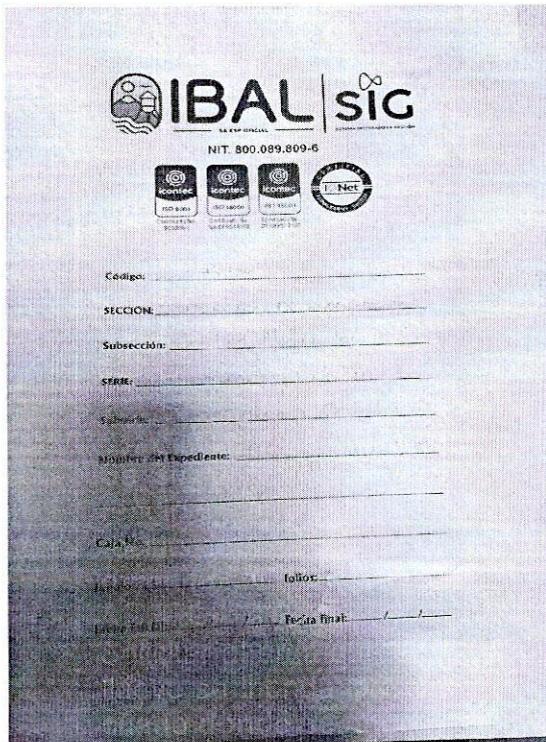
Se evidenciaron diferentes carpetas del proceso donde se viene dando cumplimiento a la Ley de archivo en cuanto a la codificación de las carpetas con sus series y subseries .

- 220-44-210 matriculas canceladas
- 220-44-211 matriculas definitivas
- 220-46-24 Comunicaciones oficiales
-

REGISTRO FOTOGRÁFICO



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 04 Página 36 de 37
---	--	---



CONCLUSIONES

- ✓ Se vienen desarrollando las actividades descritas en la matriz de caracterización,
- ✓ Se realizan visita en terreno para la asignación de las matriculas nuevas , como para la cancelación de estas y las independizaciones
- ✓ Se cuenta con personal idóneo y capacitado para las actividades del proceso

RECOMENDACIONES

- Se sugiere mas compromiso de los grupos de Acueducto y Alcantarillado para rendir los conceptos técnicos de disponibilidad, renovación de disponibilidades, recibo de redes, aprobación de diseños, autorización para matriculas hasta nueva orden hasta que se implemente la nueva estructura organizacional.
- Solicitar al área que corresponda el mantenimiento de viga canales ya que cuando llueve se inunda las instalaciones y afecta internamente el archivo y afectando el cuarto donde se encuentra ubicado el servidor .



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 37 de 37

- Solicitar a talento humano un profesional en Ingeniería Civil y un técnico documental para el archivo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marly Gil Barbosa".

MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Katterine Torres Mendez".

KATTERINE TORRES MENDEZ
APOYO