

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL

El Gerente de la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, con el propósito de cumplir con los estándares AA de la Guía de accesibilidad de contenidos web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1 y del Anexo 1. Accesibilidad web de la Resolución 1519 de 2022 de MinTIC.

CERTIFICA QUE

Una vez validados y verificados con sus respectivos soportes los “Criterios de Accesibilidad Web” para la sede electrónica www.ibal.gov.co por la Oficina de Gestión Tecnológica, se comunica a los interesados que esta CUMPLE dichos criterios en los términos que presentamos, con las evidencias respectivas, y publica los resultados de la verificación en el informe del año 2026, en el siguiente enlace: <https://ibal.gov.co/navegacion-por-teclado-accesibilidad-sitio-web/>.


- Los elementos no textuales (p. ej. imágenes, diagramas, mapas, sonidos, vibraciones, etc.) que aparecen en el sitio web tienen texto alternativo.
- Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción (cuando no tiene audio original), como también su respectivo guion en texto.
- El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, con contraste de color que permita su visualización, y con posibilidad de ampliación hasta el 200% sin desconfiguración del contenido
- El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad



de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador.

- Los formularios o casillas de información tienen advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida)
- Al navegar el sitio web con tabulación se hace en orden adecuada y resaltando la información seleccionada
- Se permite control de contenidos con movimientos y parpadeo y de eventos temporizados.
- El lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error, campos de formularios, es en español claro y comprensible.
- Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona.

Dado en Ibagué, a los 30 días del mes de enero del año 2026



ROBERTO SANTOFIMIO VARÓN
GERENTE GENERAL
IBAL SA ESP OFICIAL
Cedula 14.242.651
NIT 800.089.809-6


Proyecto Ing. Carlos Andrés Camacho Acuña-Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica

V.B. Dr. German Dario Fonseca Salcedo - Secretario general

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial Ibal IbalSAESP



Tabla de contenido

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO DE ACCESIBILIDAD.....	5
Contenido no textual – CC1	5
Información y relaciones.....	6
Sugerencia significativa.....	7
Características sensoriales	8
Uso del color – CC5.....	9
Teclado CC16 – CC32. Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación.....	10
Prueba con salto de teclado	11
CC17 – CC22 – CC32. Sin trampas para el foco del teclado.....	12
CC19. Tiempo ajustable	13
CC20. Poner en pausa, detener, ocultar.....	14
Evitar bloques.....	15
Titulado de páginas	16
Orden del foco.....	17
Propósito de los enlaces (en contexto).....	18
CC27. Idioma.	20
Al recibir el foco.....	20
Al recibir entradas	22
CC15 – CC28. Identificación de errores.....	23
CC25. Etiquetas o instrucciones.....	24
Procesamiento.....	24
Nombre, función, valor.....	26
Ruta de migas.....	27
URL limpios	28
CC13. Navegación global consistente.....	29
Vínculo a página de inicio	30
Independencia de navegador.....	31
CC7 – CC26. Enlaces bien formulados	33
Ventanas emergentes.....	34

CC8. Títulos y encabezados	35
Vínculos rotos.....	36
Justificación del texto	39
Ancho del cuerpo de texto	40
Texto subrayado	41
Desplazamiento horizontal	42
Hojas de estilo para diferentes formatos.....	45
Vínculos visitados.....	45
Campos obligatorios	46
Asociación de etiquetas y campos - CC24.....	47
Ejemplos en los campos de formulario	48
Complemento para videos o elementos multimedia – CC2.....	49
Guion para solo video y solo audio – CC3.....	51
Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados – CC4.....	54
Contraste de color suficiente en textos e imágenes – CC5.....	55
Imágenes alternas al texto cuando sea posible – CC6.....	56
Todo documento y página organizado en secciones– CC8.....	56
Contenedores como tablas y listas usados correctamente – CC9	57
Permitir saltar bloques que se repiten – CC10.....	58
Permitir encontrar las páginas por múltiples vías – CC12.....	60
Orden adecuado de los contenidos si es significativo – CC14.....	61
Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones – CC23.....	62
Imágenes de texto – CC29.....	63
Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable – CC31.....	64



CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO DE ACCESIBILIDAD.

A continuación, se realiza el desglose de cada criterio, en donde se realiza una explicación corta e inmediatamente la forma en como se aplica y evalúa el componente en el sitio web de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL (www.ibal.gov.co)

Donde se enumeran los criterios de accesibilidad mostrados en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 y como la Sede Electrónica del IBAL SA ESP OFICIAL da cumplimiento a cada criterio:

Contenido no textual – CC1

CC1. Alternativa texto para elementos no textuales

Explicación: La página web debe hacer uso de las etiquetas ALT en las imágenes para la lectura de estas por parte de los lectores de pantalla.

Aplicación: En el código HTML de la Pagina del IBAL se encuentra la etiqueta ALT que referencia los textos descriptivos de las imágenes.



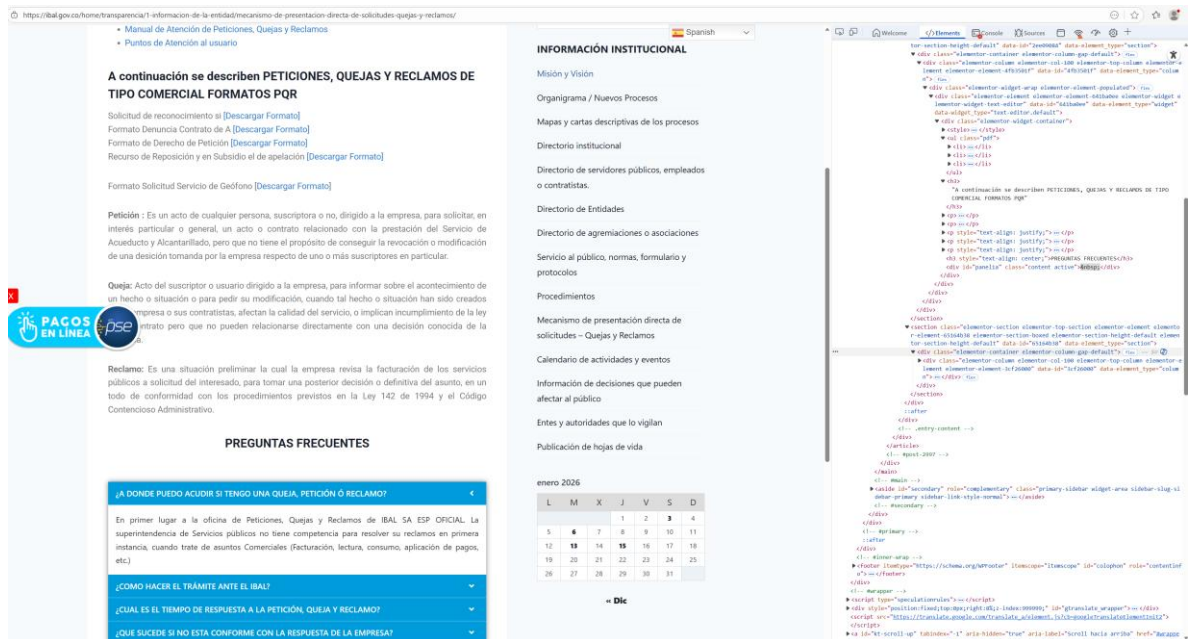
Información y relaciones

Explicación:

La intención de esta norma es garantizar que la información y las relaciones que se implican en formato visual o auditiva se conservan cuando cambia el formato de presentación. Por ejemplo, los cambios de formato de presentación cuando el contenido es leído por un lector de pantalla o cuando una hoja de estilo de usuario se sustituye por la hoja de estilos proporcionado por el autor.

Aplicación:

El sitio web de IBAL cuenta con una arquitectura de información que permite identificar claramente la diferencia entre los contenidos, encabezados, títulos y listados. Según la evaluación técnica, no se encuentran errores en este componente, garantizando que toda la información es accesible incluso sin hojas de estilo o mediante el uso de tecnologías de asistencia como lectores de pantalla.



The screenshot displays the IBAL website interface with several accessibility features highlighted. On the left, there is a 'PAGOS EN LINEA' button with the PSE logo. Below it, a 'PREGUNTAS FRECUENTES' section contains expandable questions such as '¿A DÓNDE PUEDO ACUDIR SI TENGO UNA QUEJA, PETICIÓN O RECLAMO?', '¿CÓMO HACER EL TRÁMITE ANTE EL IBAL?', '¿CUÁL ES EL TIEMPO DE RESPUESTA A LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO?', and '¿QUÉ SUCEDE SI NO ESTA CONFORME CON LA RESPUESTA DE LA EMPRESA?'. The main content area includes 'INFORMACIÓN INSTITUCIONAL' with links to 'Misión y Visión', 'Organigrama / Nuevos Procesos', 'Mapas y cartas descriptivas de los procesos', 'Directorio institucional', 'Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas', 'Directorio de Entidades', 'Directorio de agremiaciones o asociaciones', 'Servicio al público, normas, formulario y protocolos', 'Procedimientos', 'Mecanismo de presentación directa de solicitudes - Quejas y Reclamos', 'Calendario de actividades y eventos', 'Información de decisiones que pueden afectar al público', 'Entes y autoridades que lo vigilan', and 'Publicación de hojas de vida'. A calendar for January 2026 is shown, with the 1st, 2nd, and 3rd highlighted. On the right, a developer console shows HTML code for an accessibility table with the following structure:

```

<table border="1">
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *A continuación se describen PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE TIPO ESPECIAL. FORMAS: 001* | | | | | | |
| - 01 - Petición - 02 - Queja - 03 - Reclamo | | | | | | |
| - 04 - Reclamación - 05 - Reclamación - 06 - Reclamación - 07 - Reclamación - 08 - Reclamación - 09 - Reclamación - 10 - Reclamación - 11 - Reclamación - 12 - Reclamación - 13 - Reclamación - 14 - Reclamación - 15 - Reclamación - 16 - Reclamación - 17 - Reclamación - 18 - Reclamación - 19 - Reclamación - 20 - Reclamación - 21 - Reclamación - 22 - Reclamación - 23 - Reclamación - 24 - Reclamación - 25 - Reclamación - 26 - Reclamación - 27 - Reclamación - 28 - Reclamación - 29 - Reclamación - 30 - Reclamación - 31 - Reclamación | | | | | | |

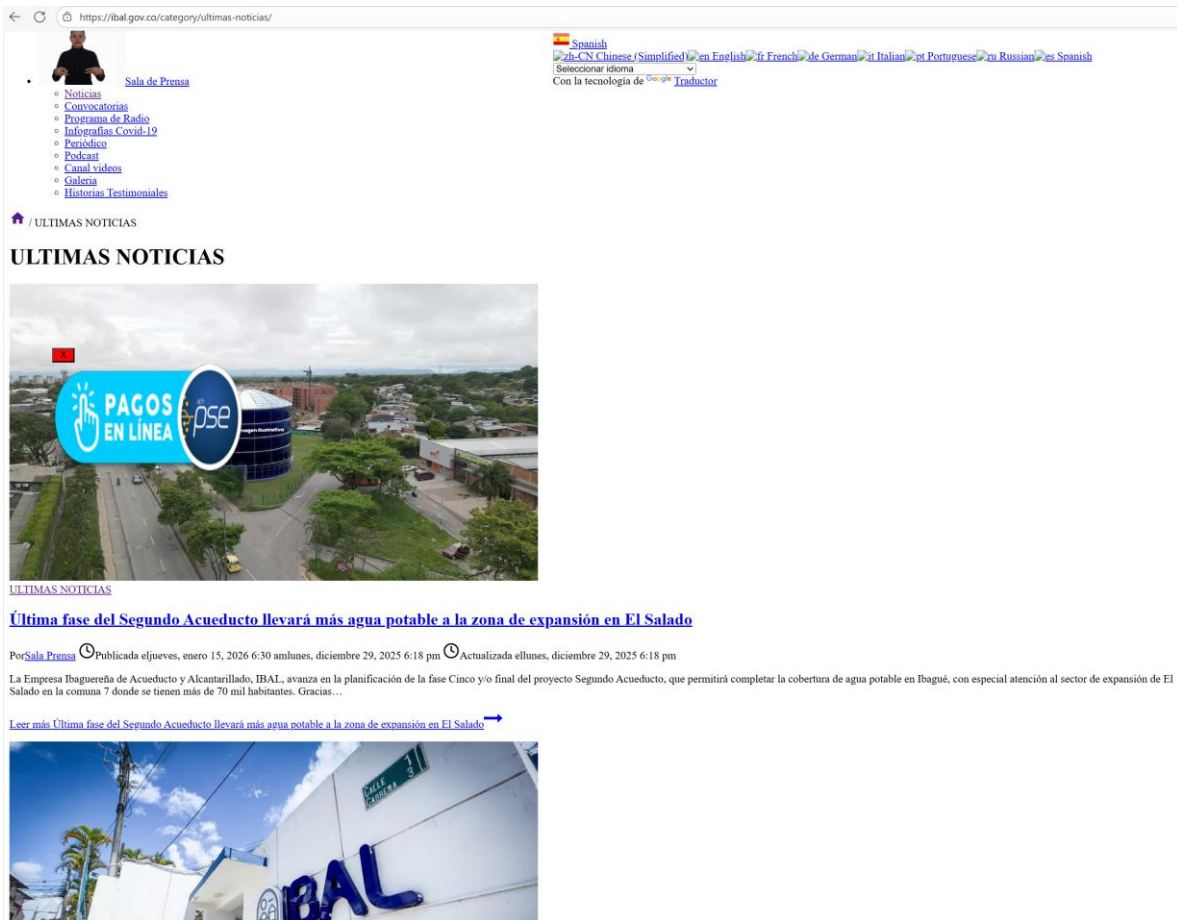
```

Sugerencia significativa

Explicación:

La intención de esta norma es apoyar a las personas que dependen de las ayudas técnicas de lectura en voz alta. El significado evidente en la secuencia de la información, en la presentación, por defecto, es el mismo cuando el contenido se presenta en forma hablada.

Aplicación: Tras las validaciones técnicas, se confirma que el portal de IBAL mantiene una secuencia lógica de información. El orden de lectura programático (en el código fuente) coincide con el orden visual, garantizando que los usuarios de tecnologías de asistencia reciban el contenido de forma coherente.



The screenshot shows the 'ULTIMAS NOTICIAS' section of the IBAL website. The main headline is 'Última fase del Segundo Acueducto llevará más agua potable a la zona de expansión en El Salado'. The article is dated December 29, 2025, and is published by 'Sala Prensa'. The text states that IBAL is advancing the final phase of the Second Aqueduct project, which will improve water supply in the expansion zone of El Salado, a community of 70,000 inhabitants. The page also features a navigation menu, a language selector, and a list of services like 'PAGOS EN LINEA'.

Características sensoriales

Explicación:

Las personas ciegas y personas con baja visión pueden no ser capaces de comprender la información, si se transmite por la forma o la ubicación, o ambas. Proporcionar información adicional a la forma o la ubicación, o ambas, les permitirá comprender la información que se transmite por la forma o solos, o ambos.

Aplicación:

Tras la evaluación técnica, se confirma que el portal de IBAL utiliza instrucciones que dependan exclusivamente de la forma, el tamaño, la ubicación visual o el sonido para su comprensión. Los elementos de interacción y navegación (como botones de avanzar/retroceder en carruseles o paginadores) cuentan con etiquetas de texto descriptivo como "Siguiente", "Anterior" o "Buscar", garantizando que la información sea comprensible para usuarios de lectores de pantalla o con visión reducida.

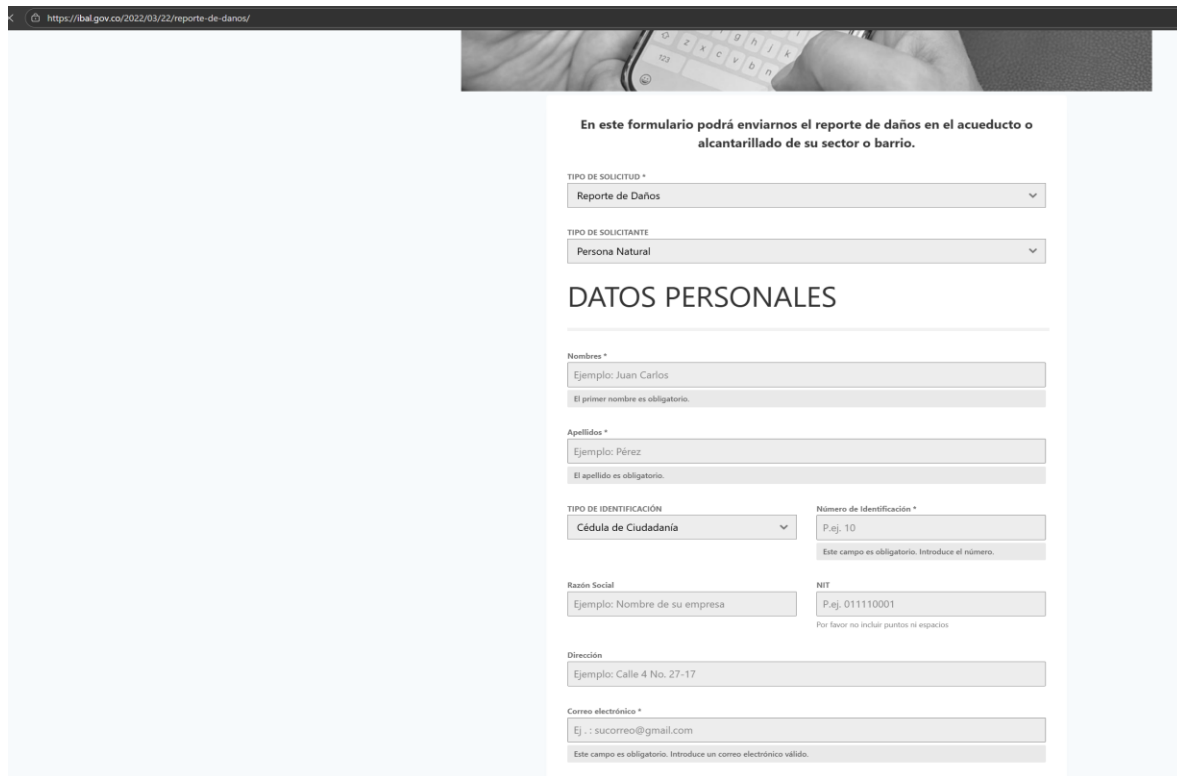


Uso del color – CC5

Explicación:

El color no se debe usar como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual

Aplicación: El portal de IBAL garantiza que el color no es el único medio para transmitir información o distinguir elementos interactivos. Los enlaces dentro de bloques de texto cuentan con un subrayado adicional para diferenciarlos, y los mensajes de validación en formularios (como errores o campos obligatorios) están acompañados de iconos o texto explícito. De igual forma, el sitio web ofrece una herramienta de "Contraste" en su menú de accesibilidad que permite adaptar la visualización sin perder la comprensión de los contenidos.



En este formulario podrá enviarnos el reporte de daños en el acueducto o alcantarillado de su sector o barrio.

TIPO DE SOLICITUD *
Reporte de Daños

TIPO DE SOLICITANTE
Persona Natural

DATOS PERSONALES

Nombres *
Ejemplo: Juan Carlos
El primer nombre es obligatorio.

Apellidos *
Ejemplo: Pérez
El apellido es obligatorio.

TIPO DE IDENTIFICACIÓN
Cédula de Ciudadanía

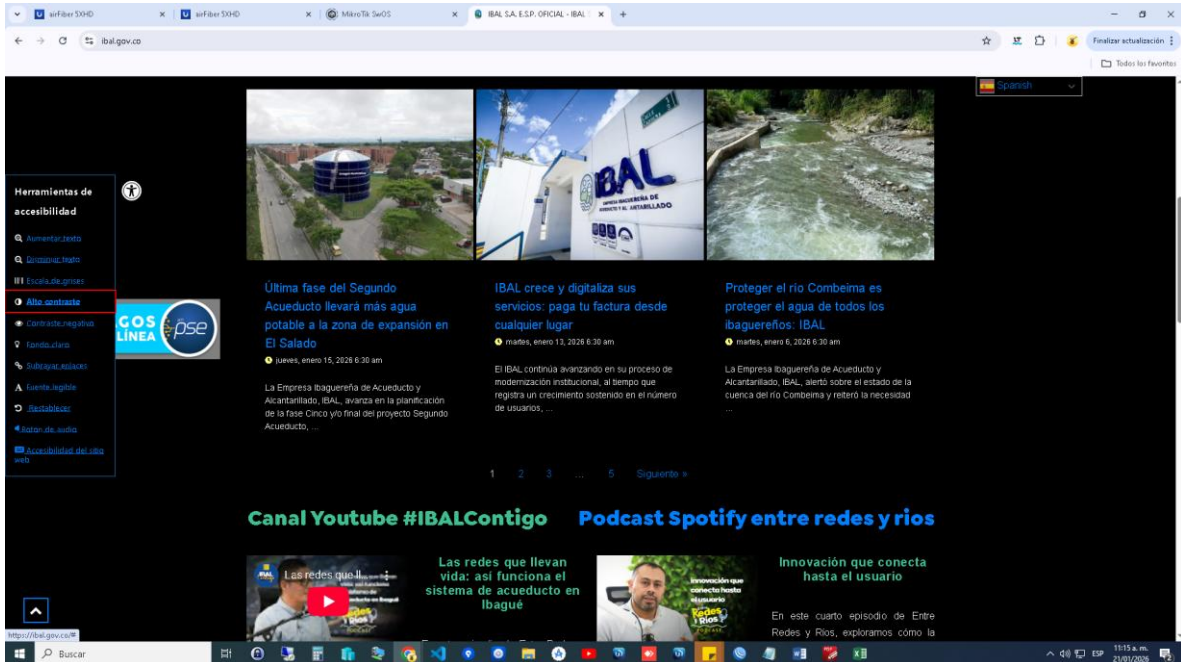
Número de Identificación *
P.ej. 10
Este campo es obligatorio. Introduce el número.

Razón Social
Ejemplo: Nombre de su empresa

NIT
P.ej. 011110001
Por favor no incluir puntos ni espacios.

Dirección
Ejemplo: Calle 4 No. 27-17

Correo electrónico *
Ej.: sucorreo@gmail.com
Este campo es obligatorio. Introduce un correo electrónico válido.



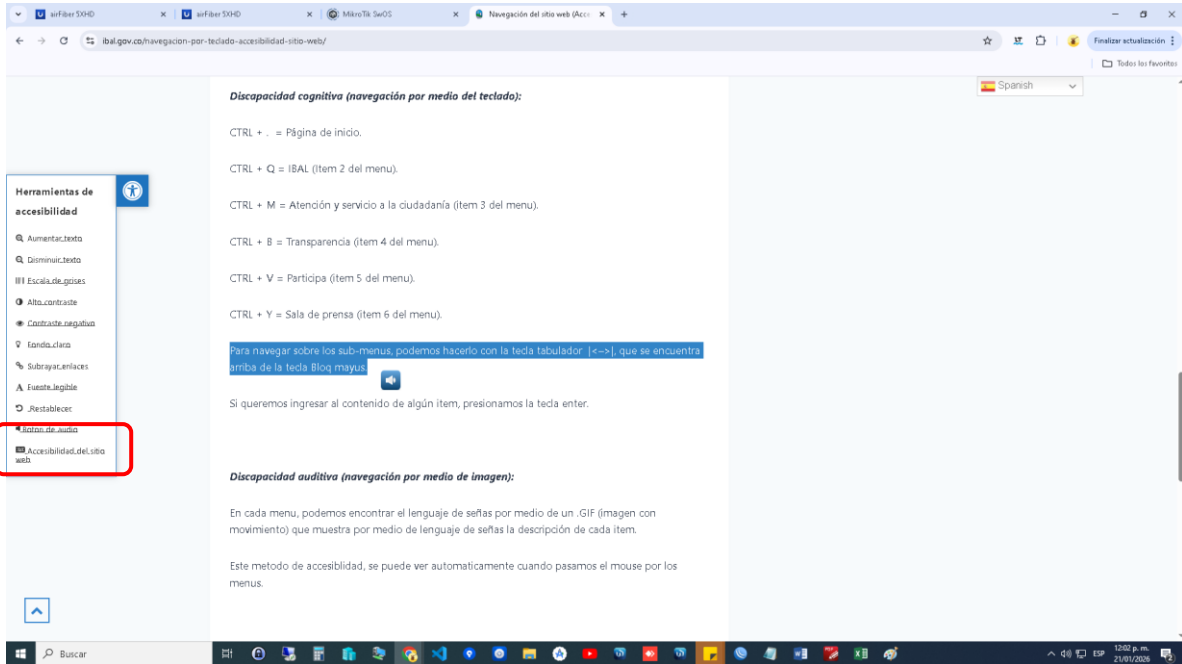
Teclado CC16 – CC32. Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación.

Explicación:

“Deben revisarse en los contenidos que, al navegarlos con la tecla Tabulador, se accedan en el orden correcto”

Aplicación:

Como lo indica la página de Accesibilidad del sitio web: para navegar sobre los sub-menús, podemos hacerlo con la tecla tabulador [←→], que se encuentra arriba de la tecla Bloq mayus.



Prueba con salto de teclado

Aplicación:

El portal web de IBAL incluye un mecanismo funcional de "Salto de teclado" o "Saltar al contenido principal". Al cargar la página y presionar la tecla TAB por primera vez, se activa un enlace visible que permite omitir los bloques de navegación repetitivos (menú principal y encabezado). Esta validación manual confirma que el sitio es operable para personas con discapacidad motriz o visual que dependen exclusivamente del teclado para navegar.



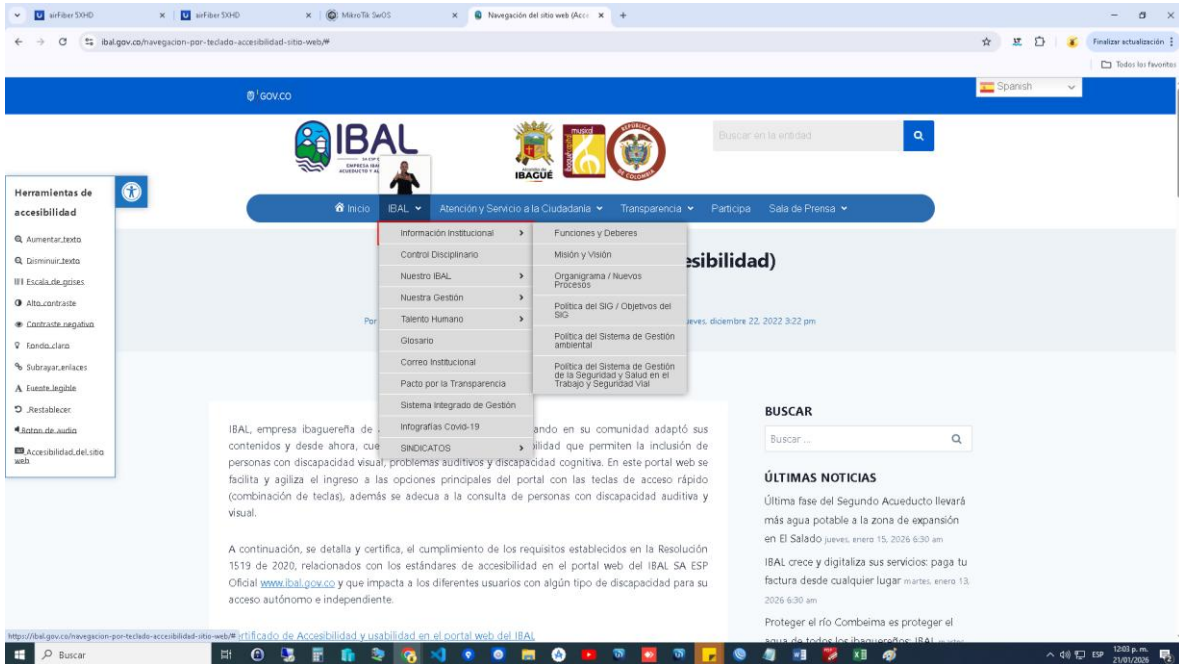
CC17 – CC22 – CC32. Sin trampas para el foco del teclado

Explicación:

Si es posible mover el foco a un componente de la página usando una interfaz de teclado, entonces el foco se debe poder quitar de ese componente mediante sólo la interfaz de teclado y, si se requiere algo más que las teclas de dirección o de tabulación, se debe informar al usuario el método apropiado para mover el foco (Nivel A).

Aplicación:

Como lo indica la página de Accesibilidad del sitio web: para navegar sobre los submenús, podemos hacerlo con la tecla tabulador [←→], y el foco es visible cada vez que recorre cada sección del sitio web. El cual se marca con un cuadro de color rojo la navegación por tabulador.



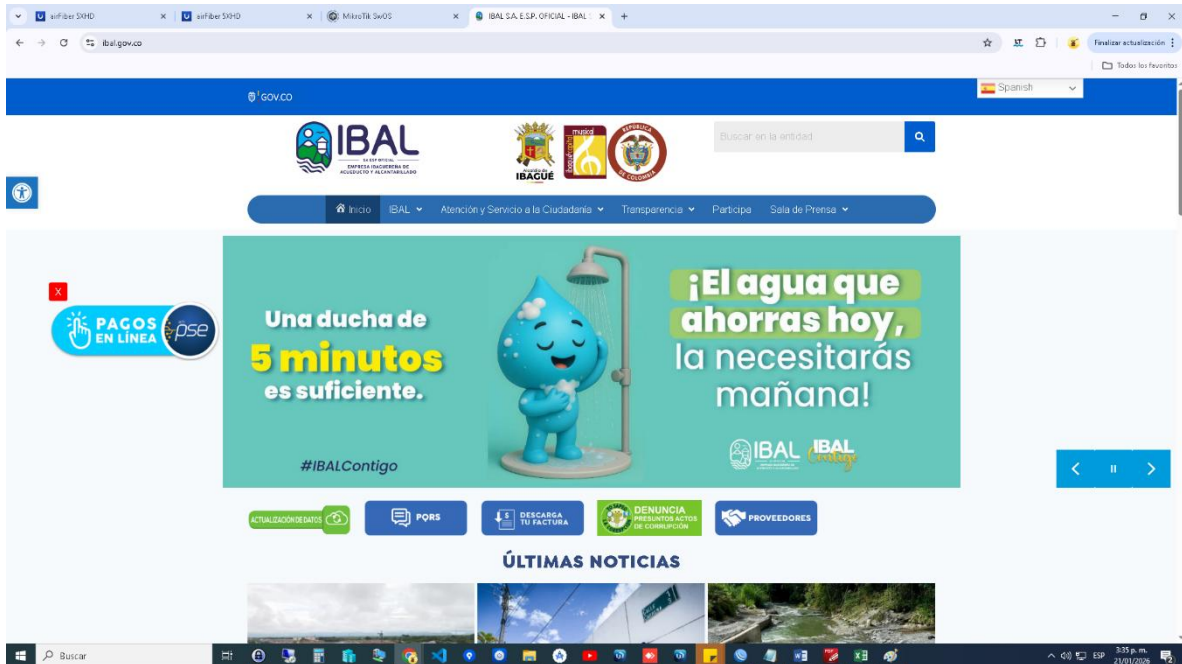
CC19. Tiempo ajustable

Explicación:

Una lectura que surge y al cabo de algunos segundos cambia a otra en forma automática en tiempos preestablecidos, requiere que se permita al usuario alargar o eliminar el control de tiempo, esto, dado que algunos usuarios podrían no alcanzar a leer o capturar los contenidos en este lapso.

Aplicación:

En el banner principal de la página web del IBAL existen los botones atrás, delante y pausa para que las personas puedan leer el contenido de los banners informativos.



CC20. Poner en pausa, detener, ocultar.

Explicación:

Los contenidos de los sitios que provoquen movimiento, cambio automático, parpadeo o similares, deben poder pausarse o suspenderse, debido a que algunos usuarios no pueden concentrarse con este movimiento o efectos de cambio, para hacer lectura de otros contenidos simultáneos.

Aplicación:

Los elementos con movimiento automático en el portal de IBAL, específicamente el carrusel de banners principales, cuentan con mecanismos de control accesibles. El usuario tiene la posibilidad de detener el movimiento o avanzar entre contenidos de forma manual mediante botones de control. No existen elementos que parpadeen de forma que puedan inducir crisis fotosensibles, y el desplazamiento de

información no es automático sin opción de pausa, garantizando que el usuario tenga el control total sobre la velocidad de lectura.



Evitar bloques

Explicación:

Se debe garantizar que la página web se puede navegar de forma fácil para las personas con alguna discapacidad teniendo acceso al contenido principal del sitio web, de forma rápida y sencilla.

Aplicación:

El portal de IBAL facilita la navegación rápida mediante la implementación de estructuras de marcado semántico (landmarks) y mecanismos de salto. Se han definido regiones mediante etiquetas HTML5 (como <main>, <nav>, <header> y

<footer>) que permiten a los usuarios de tecnologías de asistencia saltar directamente al bloque de contenido principal.



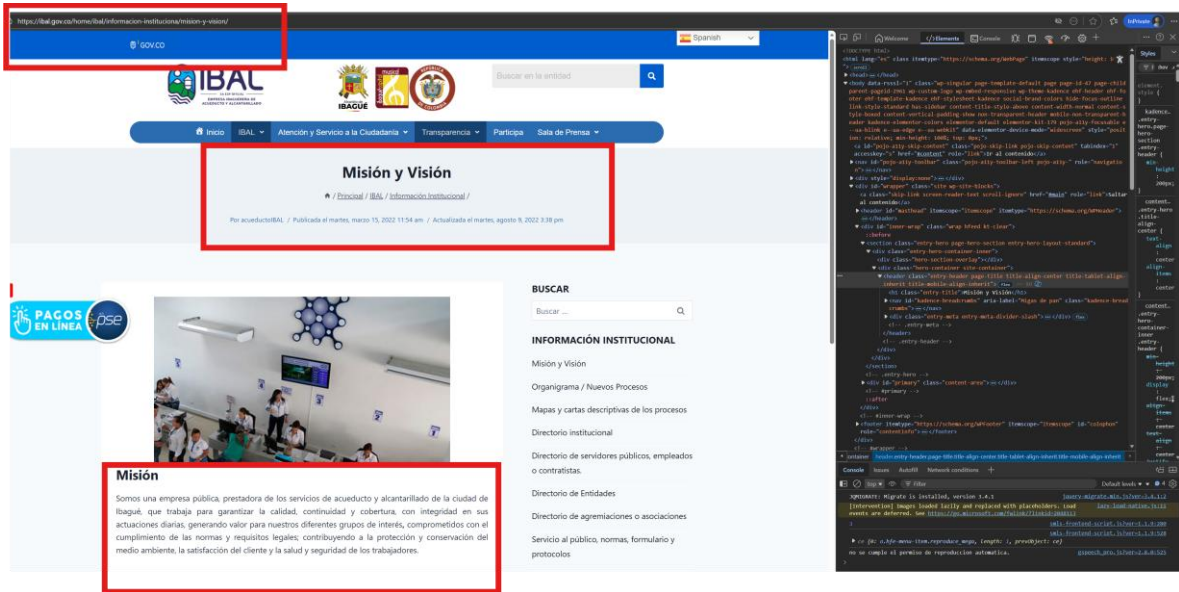
Titulado de páginas

Explicación:

Las páginas web deben tener títulos que describan su temática o propósito.

Aplicación:

Cada una de las páginas y secciones que conforman el portal web de IBAL cuenta con un título descriptivo y único definido a través de la etiqueta <title>. Estos títulos permiten identificar de manera clara la temática o el propósito de la página actual (por ejemplo: "Trámites y Servicios", "PQRS", "Noticias"), facilitando la orientación del usuario y la navegación entre múltiples pestañas del explorador.



Orden del foco

Explicación:

Si se puede navegar secuencialmente por una página web y la secuencia de navegación afecta su significado o su operación, los componentes que pueden recibir el foco lo deben hacer en un orden que preserve su significado y operabilidad.

Aplicación:

El portal web de IBAL garantiza una navegación secuencial lógica a través del teclado. El orden del foco sigue la jerarquía visual del contenido, permitiendo que los usuarios interactúen con los elementos (enlaces, botones y campos de formulario) en una secuencia que preserva el significado y la operabilidad del sitio. No se detectan saltos inesperados o desordenados del foco que puedan confundir a usuarios con discapacidad motriz o visual.



Propósito de los enlaces (en contexto)

Explicación:

El texto de los enlaces debe ser claro y tener significado por sí solo.

Aplicación:

Los enlaces presentes en el portal web de IBAL han sido definidos con textos descriptivos que expresan claramente su destino o propósito de manera independiente. Se evita el uso de frases genéricas y ambiguas como "clic aquí", "leer más" o "ver más" sin un contexto asociado en el código (como el atributo aria-label o title). Esto garantiza que los ciudadanos que utilizan tecnologías de asistencia puedan navegar mediante listas de enlaces de forma eficiente y con total comprensión de la información.

ÚLTIMAS NOTICIAS



Más cerca de nuestros usuarios
viernes, enero 23, 2026 8:30 am

La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL, comprometida con una atención humana, cercana y de calidad, realizará jornadas especiales de atención ...



IBAL logra acuerdo directo con tres organizaciones sindicales
viernes, enero 23, 2026 8:13 am

La negociación colectiva se basó bajo los principios de respeto y el consenso mutuo para mantener el liderazgo de la empresa a ...



Última fase del Segundo Acueducto llevará más agua potable a la zona de expansión en El Salado
jueves, enero 15, 2026 6:30 am

La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, avanza en la planificación de la fase Cinco y/o final del proyecto Segundo Acueducto, ...

1 2 3 ... 5 [Siguiente »](#)



Buscar en la entidad

- [Inicio](#)
- [IBAL](#)
- [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#)
- [Transparencia](#)
- [Participa](#)
- [Sala de Prensa](#)

Ejecución presupuestal

Principal / Transparencia / 4. Planeación presupuestos e informes /

Por acueductoIBAL / Publicada el martes, abril 19, 2022 4:43 pm / Actualizada el miércoles, enero 29, 2025 10:47 am



AÑO 2024

[EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS 2024](#)

[EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS 2024](#)

AÑO 2023

[EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS 2023](#)

AÑO 2022

[EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS 2022](#)

AÑO 2021

[EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS 2021](#)

AÑO 2020

[EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS 2020](#)

BUSCAR

Buscar ...

ÚLTIMAS NOTICIAS

Más cerca de nuestros usuarios viernes, enero 23, 2026 8:30 am

IBAL logra acuerdo directo con tres organizaciones sindicales viernes, enero 23, 2026 8:13 am

Última fase del Segundo Acueducto llevará más agua potable a la zona de expansión en El Salado jueves, enero 15, 2026 6:30 am

IBAL crece y digitaliza sus servicios: paga tu factura desde cualquier lugar martes, enero 13, 2026 6:30 am

Proteger el río Combeima es proteger el agua de todos los ibaguerenos: IBAL martes, enero 6, 2026 6:30 am

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

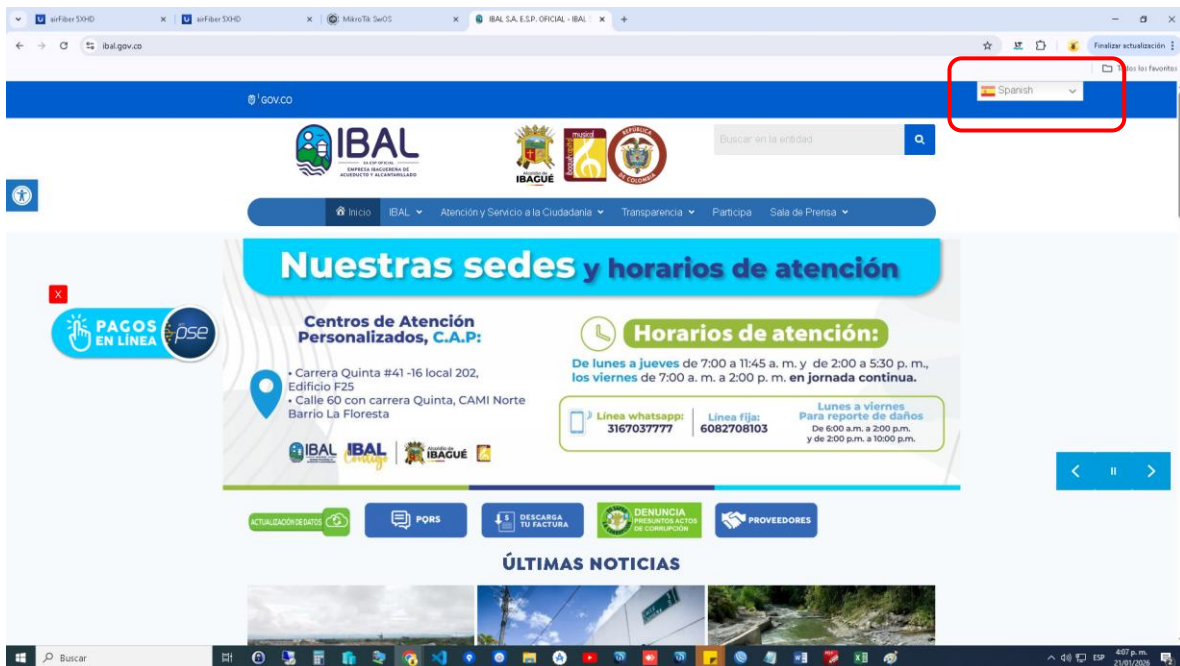
Misión y Visión

Organigrama / Nuevos Procesos

CC27. Idioma.

“El idioma predeterminado de cada página web debe ser determinable por el software. La página web debe especificar claramente el idioma en la cual está escrita con el fin de ayudar a los lectores de pantalla.”

Dentro de la página web del IBAL existe una sección que indica en que idioma se encuentra el contenido que se muestra del sitio web.

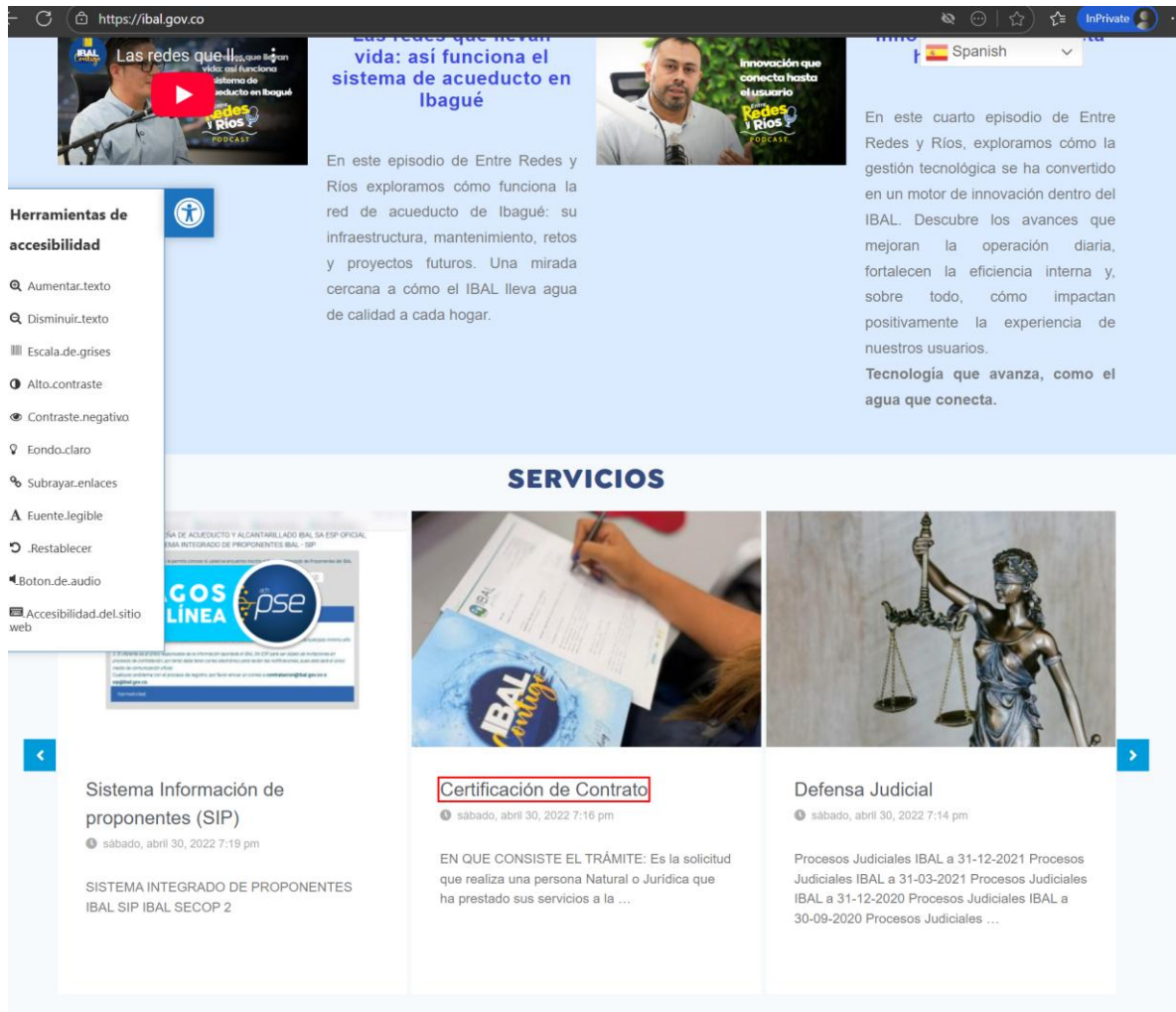


Al recibir el foco

Explicación:

Este criterio ayuda a personas con discapacidades visuales, limitaciones cognitivas, motrices y trastornos, porque reduce la probabilidad de que un cambio de contexto se producirá de forma inesperada.

Aplicación: El portal web de IBAL cumple con este criterio al garantizar que el foco del teclado funciona únicamente como un indicador de posición. Al navegar secuencialmente, el desplazamiento del foco sobre enlaces, botones o componentes de menú no genera cambios automáticos de contexto, aperturas de ventanas emergentes o envíos de información. Cualquier acción de este tipo requiere una activación explícita por parte del usuario (como presionar la tecla Enter o espacio), evitando comportamientos inesperados que puedan desorientar a personas con discapacidades cognitivas o visuales.



The screenshot shows the IBAL website interface. At the top, there is a navigation bar with the URL 'https://ibal.gov.co' and a language selector set to 'Spanish'. Below the navigation bar, there is a main content area with a video player on the left and a text block on the right. The video player has a red play button and a title 'Las redes que llevan vida: así funciona el sistema de acueducto en Ibagué'. The text block on the right discusses the technological management of the water supply system. Below the main content area, there is a 'SERVICIOS' section with three cards: 'Sistema Información de proponentes (SIP)', 'Certificación de Contrato', and 'Defensa Judicial'. The 'Certificación de Contrato' card has a red box around the title. At the bottom of the page, there is a footer with the website URL 'www.ibal.gov.co', social media links, and various certification logos.

Al recibir entradas

Explicación:

El cambio de estado en cualquier componente de la interfaz de usuario no debe provocar automáticamente un cambio en el contexto a menos que el usuario haya sido advertido de ese comportamiento antes de usar el componente.

Aplicación:

En el portal de IBAL, los componentes de entrada de datos (formularios, selectores de filtro y botones de opción) están configurados para que el cambio de su estado no provoque cambios automáticos de contexto. La actualización de contenidos o el envío de información solo se ejecutan tras una acción explícita del usuario, como presionar un botón de "Enviar", "Filtrar" o "Buscar". Esto asegura que los ciudadanos, especialmente aquellos que utilizan lectores de pantalla, no sean redirigidos o vean cambios en la página de manera inesperada mientras completan sus solicitudes.



https://ibal.gov.co/2022/03/22/reporte-de-danos/

Spanish

En este formulario podrá enviarnos el reporte de daños en el acueducto o alcantarillado de su sector o barrio.

TIPO DE SOLICITUD *
Reporte de Daños

TIPO DE SOLICITANTE
Persona Natural

DATOS PERSONALES

Nombres *
Ejemplo: Juan Carlos
Este campo es obligatorio.

Apellido *
Ejemplo: Pérez
El apellido es obligatorio.

TIPO DE IDENTIFICACIÓN
Cédula de Ciudadanía

Número de Identificación *
P.ej. 10
Este campo es obligatorio. Introduce el número.

Razón Social
Ejemplo: Nombre de su empresa

NIT
P.ej. 011110001
Por favor no incluir puntos ni espacios

Dirección
Ejemplo: Calle 4 No. 27-17

Correo electrónico *
Ej. : sucorreo@gmail.com
Este campo es obligatorio. Introduce un correo electrónico válido.

Datos del Predio

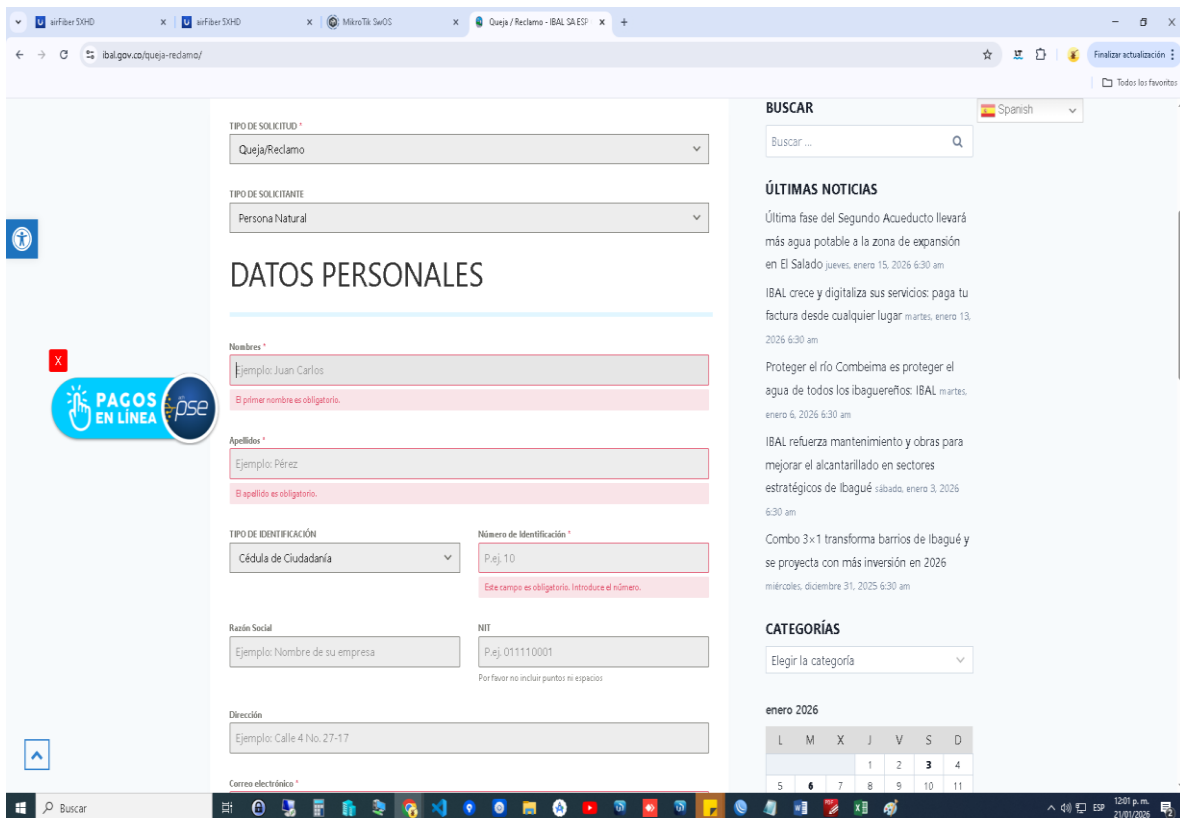
CC15 – CC28. Identificación de errores.

Explicación:

Todo aviso, mensaje o aclaración sobre un proceso a realizar, un campo a ingresar o proceso a desarrollar, debe contar con las advertencias y avisos antes del campo, proceso o acción a realizar.”

Aplicación:

En el formulario Quejas/Reclamos publicado en la página web del IBAL tiene la respectiva indicación que los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.



TIPO DE SOLICITUD *
Queja/Reclamo

TIPO DE SOLICITANTE
Persona Natural

DATOS PERSONALES

Nombres *
Ejemplo: Juan Carlos
El primer nombre es obligatorio.

Apellidos *
Ejemplo: Pérez
El apellido es obligatorio.

TIPO DE IDENTIFICACIÓN
Cédula de Ciudadanía

Número de Identificación *
P.ej. 10
Este campo es obligatorio. Introduzca el número.

Razón Social
Ejemplo: Nombre de su empresa

NIT
P.ej. 011110001
Por favor no incluir puntos ni espacios

Dirección
Ejemplo: Calle 4 No. 27-17

Correo electrónico *

BUSCAR
Spanish

Buscar ...

ÚLTIMAS NOTICIAS

Última fase del Segundo Acueducto llevará más agua potable a la zona de expansión en El Salado jueves, enero 15, 2026 6:30 am

IBAL crece y digitaliza sus servicios: paga tu factura desde cualquier lugar martes, enero 13, 2026 6:30 am

Proteger el río Combeima es proteger el agua de todos los ibaguereños: IBAL martes, enero 6, 2026 6:30 am

IBAL refuerza mantenimiento y obras para mejorar el alcantarillado en sectores estratégicos de Ibagué sábado, enero 3, 2026 6:30 am

Combo 3x1 transforma barrios de Ibagué y se proyecta con más inversión en 2026 miércoles, diciembre 31, 2025 6:30 am

CATEGORÍAS
Elegir la categoría

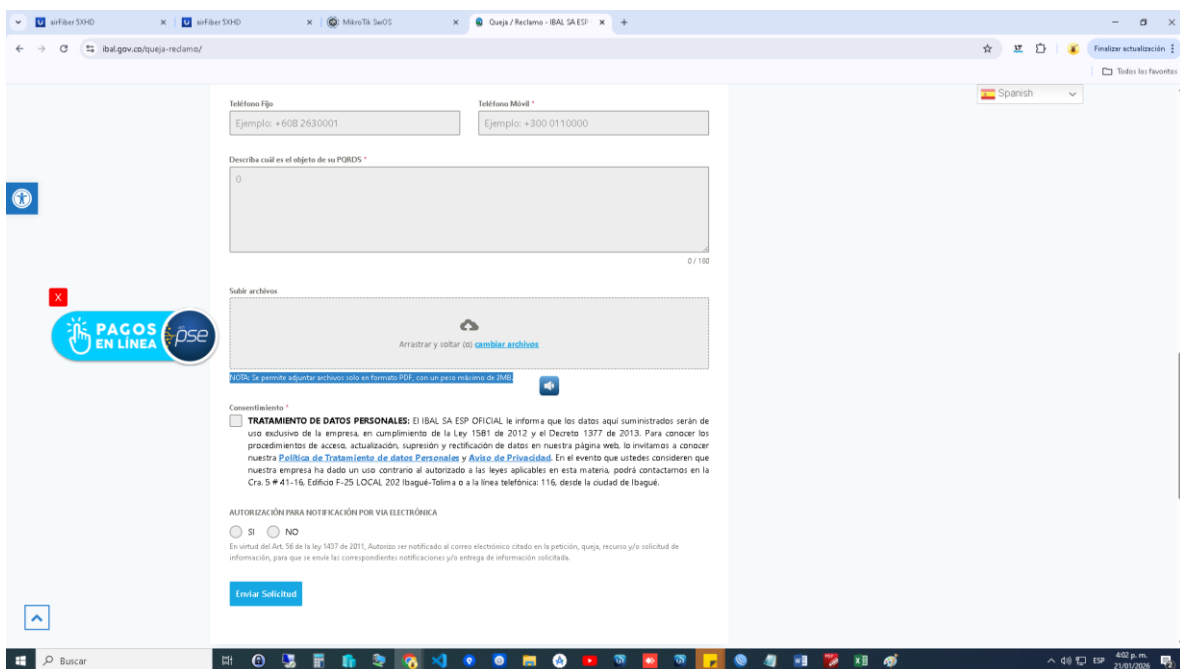
enero 2026

L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

CC25. Etiquetas o instrucciones

“Las instrucciones para diligenciamiento o para interpretar o entender los contenidos deben estar presentes y ser claras.”

Las instrucciones que se dan en los formularios de captura que se encuentran en la página web de IBAL, proveen información clara y oportuna para los ciudadanos.



ibal.gov.co/queja-reclamo/

Teléfono Fijo: Ejemplo: +608 2630001

Teléfono Móvil: Ejemplo: +300 0110000

Describa cuál es el objeto de su PQRDS *

Subir archivos

Arrastrar y soltar o [cambiar archivos](#)

NOTA: Se permite adjuntar archivos solo en Formato PDF, con un peso máximo de 2MB

Consentimiento *

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El IBAL SA ESP OFICIAL le informa que los datos aquí suministrados serán de uso exclusivo de la empresa, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Para conocer los procedimientos de acceso, actualización, supresión y rectificación de datos en nuestra página web, le invitamos a conocer nuestra [Política de Tratamiento de datos Personales](#) y [Aviso de Privacidad](#). En el evento que ustedes consideren que nuestra empresa ha dado un uso contrario al autorizado a las leyes aplicables en esta materia, podrá contactarnos en la Cra. 5 # 41-16, Edificio F-25 LOCAL 202 Ibagué-Tolima o a la línea telefónica: 116, desde la ciudad de Ibagué.

AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN POR VIA ELECTRÓNICA

SI NO

En virtud del Art. 56 de la ley 1873 de 2011, Autorizo ser notificado al correo electrónico citado en la petición, queja, recurso y/o solicitud de información, para que se envíe las correspondientes notificaciones y/o entrega de información solicitada.

[Enviar Solicitud](#)

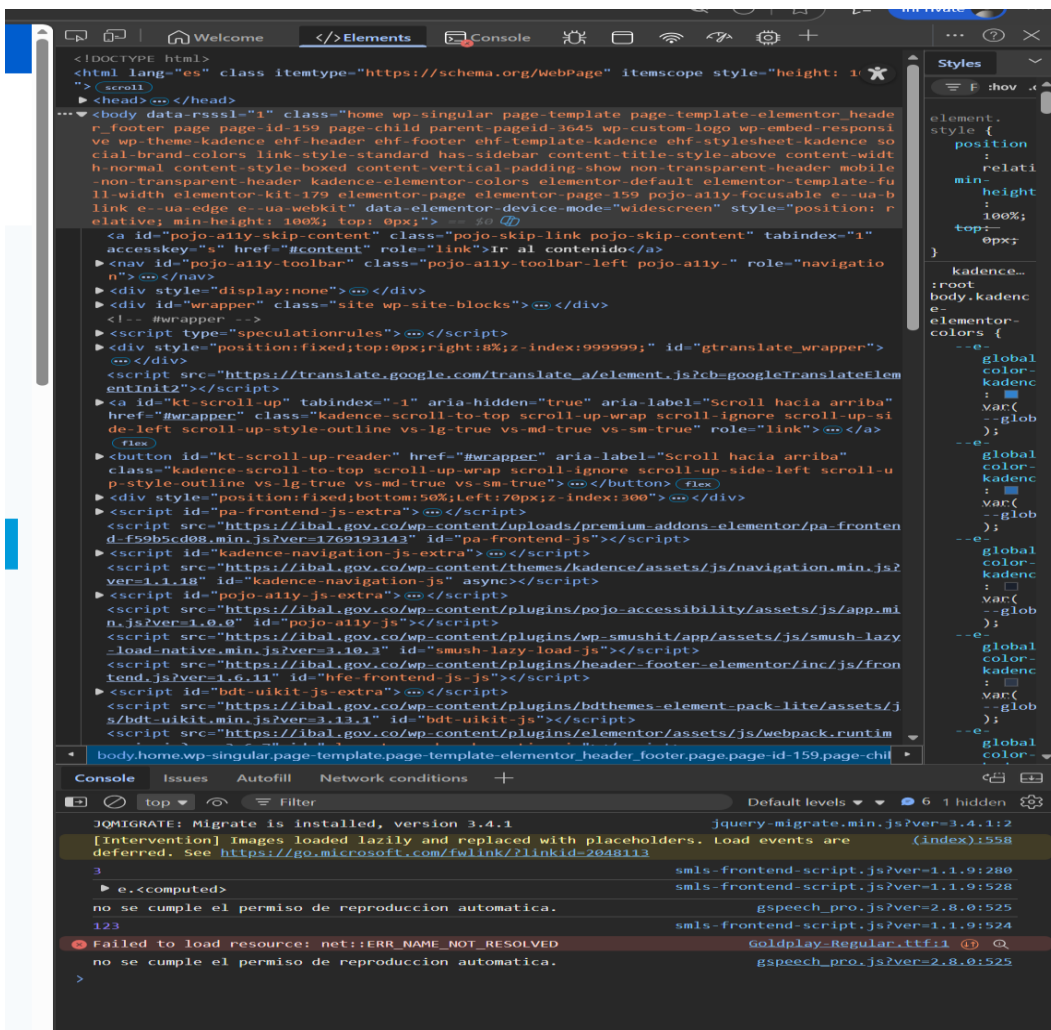
Procesamiento

Explicación:

En los contenidos implementados, mediante el uso de lenguajes de marcas, los elementos deben tener las etiquetas de apertura y cierre completas; los elementos deben estar anidados de acuerdo con sus especificaciones; los elementos no deben contener atributos duplicados y los ID son únicos, excepto cuando las especificaciones permitan estas características.

Aplicación:

El código fuente del portal web de IBAL cumple con los estándares de sintaxis de los lenguajes de marcado. Se garantiza que todos los elementos cuentan con sus etiquetas de apertura y cierre correspondientes, mantienen un anidamiento lógico según las especificaciones de HTML5 y no presentan atributos duplicados. Asimismo, se valida la unicidad de los identificadores (IDs) en cada página, permitiendo que las tecnologías de asistencia procesen y expongan el contenido de manera fidedigna y sin errores de interpretación.

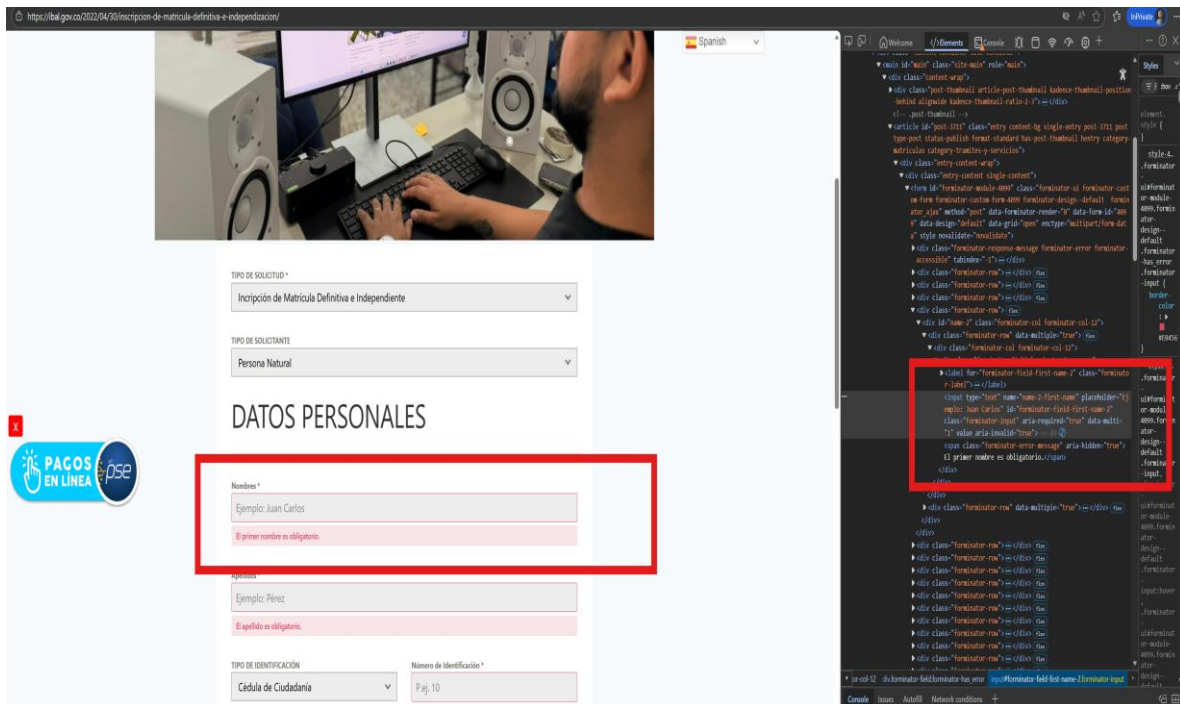


Nombre, función, valor

Explicación:

Proporcionar roles, estados e información de valor de todos los componentes de interfaz de usuario para permitir la compatibilidad con la tecnología de asistencia, tales como lectores de pantalla, ampliadores de pantalla y software de reconocimiento de voz, utilizado por las personas con discapacidad.

Aplicación: Los componentes de interfaz de usuario del portal de IBAL (botones, menús, campos de formulario y elementos interactivos) cuentan con nombres, funciones (roles) y valores claramente definidos. Se utilizan etiquetas estándar de HTML y, donde es necesario, atributos ARIA (como aria-label, role o aria-expanded) para asegurar que las tecnologías de asistencia identifiquen correctamente la naturaleza y el estado de cada componente, garantizando la interoperabilidad con lectores de pantalla y software de reconocimiento de voz.



The screenshot displays the 'DATOS PERSONALES' section of the IBAL website. The form includes fields for 'Nombres' (Example: Juan Carlos) and 'Apellidos' (Example: Pérez), both marked as required. A red box highlights these fields. The developer tools on the right show the HTML code for the 'Nombres' field, which includes an ARIA attribute 'aria-required="true"' and an 'aria-invalid="true"' attribute, indicating that the field is mandatory and currently has an error.

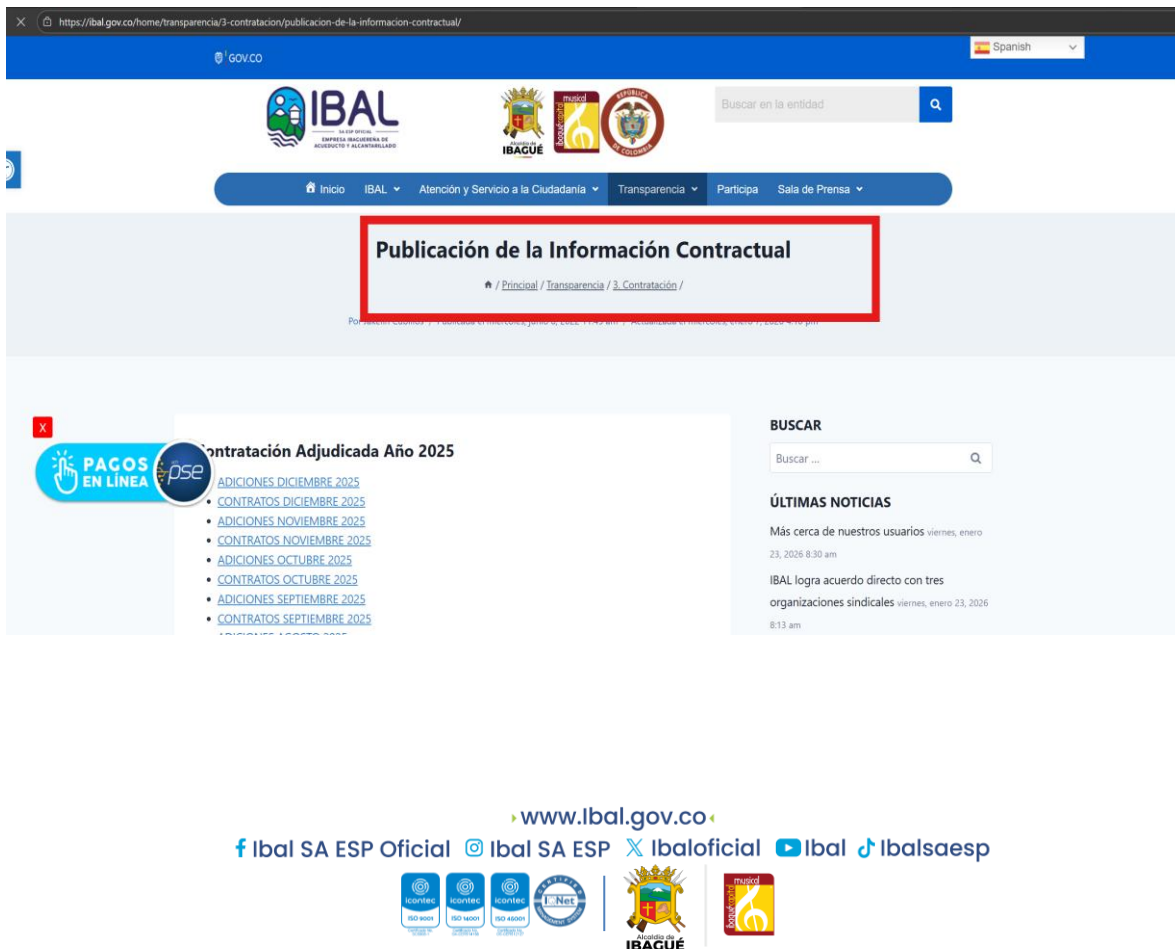
Ruta de migas

Explicación:

La ruta de migas es una lista de enlaces que se ubica generalmente en la parte superior de la página y que muestra la ruta que ha seguido el usuario hasta el lugar dónde se encuentra.

Aplicación:

El portal web de IBAL implementa un sistema de "Ruta de migas" en todas sus páginas internas. Este componente se ubica de forma consistente en la parte superior del contenido principal, listando de forma jerárquica los niveles de navegación (ej. Inicio > Trámites y Servicios > Factura). Cada nivel de la ruta funciona como un enlace activo, a excepción del nivel actual, lo que permite a los ciudadanos orientarse y retroceder fácilmente en la estructura del sitio sin necesidad de usar el botón "Atrás" del navegador.



The screenshot shows the website interface for 'Publicación de la Información Contractual'. The breadcrumb path is: Inicio > IBAL > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Transparencia > Participa > Sala de Prensa > Publicación de la Información Contractual. The current page is 'Publicación de la Información Contractual', and the breadcrumb path is: Inicio / Transparencia / 3. Contratación. Below the breadcrumb, there is a section for 'Contratación Adjudicada Año 2025' with a list of links for various months (e.g., ADICIONES DICIEMBRE 2025, CONTRATOS DICIEMBRE 2025). There is also a search bar and a 'ÚLTIMAS NOTICIAS' section. The footer includes the website URL 'www.ibal.gov.co', social media links for Facebook, Instagram, X, YouTube, and TikTok, and various certification logos (ICONTREC, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, INEEL, and IBAGUÉ).

URL limpios

Explicación:

Visite varias páginas de su sitio y verifique que los URL son limpios, es decir que no incluyen caracteres especiales y corresponden de manera adecuada con la jerarquía de contenidos del sitio.

Para verificar varios URL puede ingresar a Google y hacer la búsqueda “site:http://www.misitio.com” (sitio para verificación); esta consulta traerá todas las páginas que Google haya indexado en su sitio y le permitirá hacer una verificación de forma masiva.

Aplicación:

El portal web de IBAL implementa una estructura de URLs amigables y limpias en todas sus secciones. Se ha verificado que las direcciones web corresponden directamente con la jerarquía de contenidos y el título de las páginas, evitando el uso de caracteres especiales, símbolos complejos o parámetros técnicos excesivos. Esta práctica facilita la memorización de las rutas por parte de los usuarios, mejora la accesibilidad para lectores de pantalla y optimiza la indexación en motores de búsqueda.



CC13. Navegación global consistente

Explicación:

La navegación global está compuesta generalmente por las categorías principales o por el denominado “menú principal” del sitio web. Esta navegación responde a la necesidad concreta del usuario de saber a dónde dirigirse y lo que puede hacer dentro del sitio.

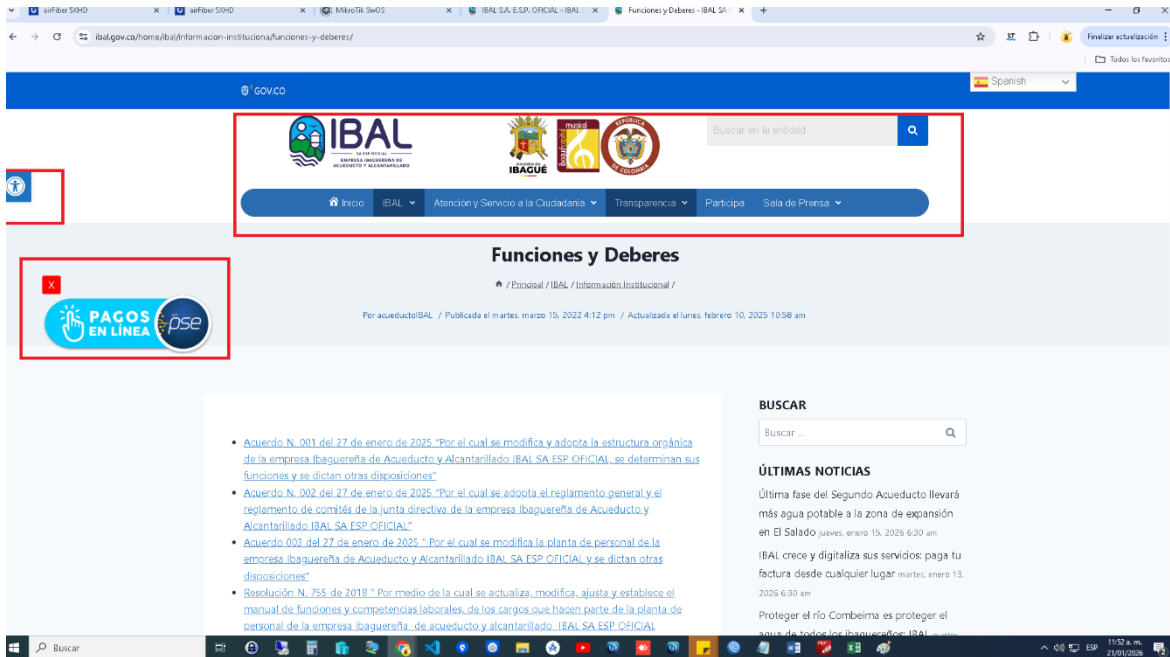
Al presentar la estructura de navegación global se debe garantizar su consistencia, que aparezca de la misma forma y en la misma ubicación a lo largo de todo el sitio web.

El ofrecer una navegación global consistente le permite al usuario contar con un mecanismo de navegación siempre presente, fácil de recordar y a la mano. Verifique esta directriz en la página de inicio y todas aquellas páginas internas más importantes, como la página de contacto, el mapa del sitio, las portadillas y páginas transaccionales.

Aplicación:

La estructura del sitio web de la página del IBAL se conserva en todas las secciones durante la navegación de la misma.





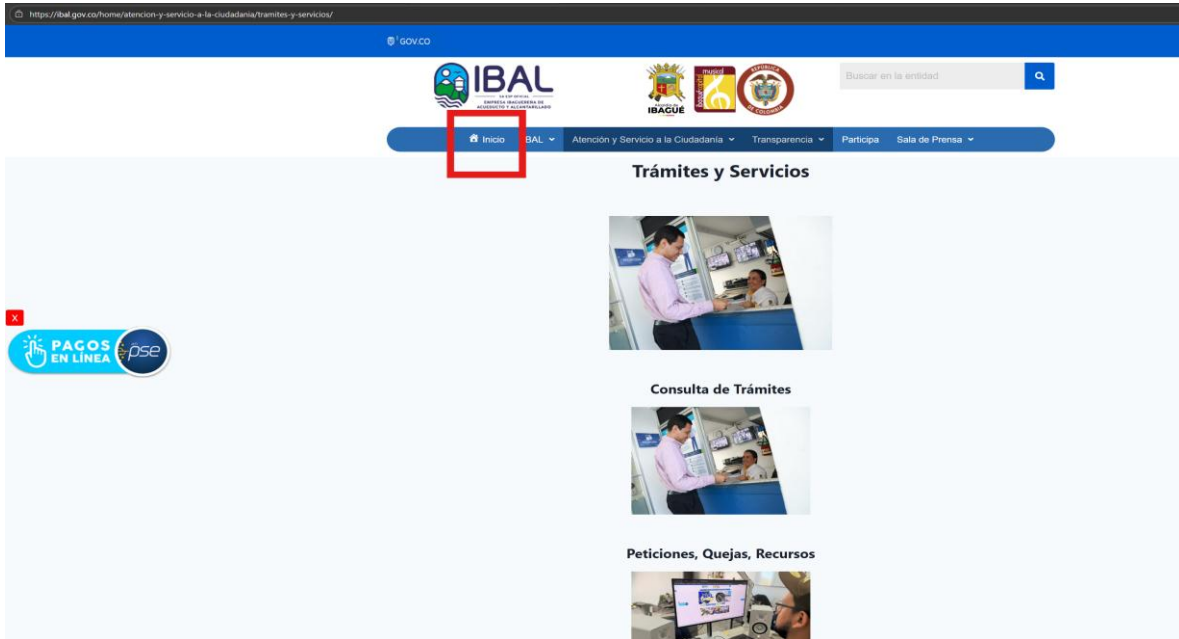
Vínculo a página de inicio

Explicación:

El sitio debe tener enlace que siempre lleve a la página de inicio para facilitar la navegación del usuario.

Aplicación:

El portal web de IBAL garantiza un acceso permanente a la página de inicio desde cualquier sección del sitio. Esto se logra mediante dos mecanismos: el logotipo institucional ubicado en la parte superior izquierda del encabezado y un enlace explícito denominado "Inicio" dentro del menú de navegación principal y de la ruta de migas. Se ha verificado que estos elementos son accesibles vía teclado y cuentan con etiquetas descriptivas para lectores de pantalla, asegurando una navegación fluida y sin interrupciones.



Independencia de navegador

Explicación:

Asegúrese de que el sitio funciona, en cualquier navegador de acuerdo a como fue concebido originalmente por el equipo de desarrollo. Para ello, realice una visita al sitio con el navegador recomendado por el desarrollador y observe el correcto funcionamiento. Posteriormente, visítelo desde otros navegadores, preferiblemente los más populares según las estadísticas del sitio, y corrobore que funcione tal y como lo hace en el navegador recomendado, es decir, que sin importar el navegador utilizado el sitio funcione de la misma forma.

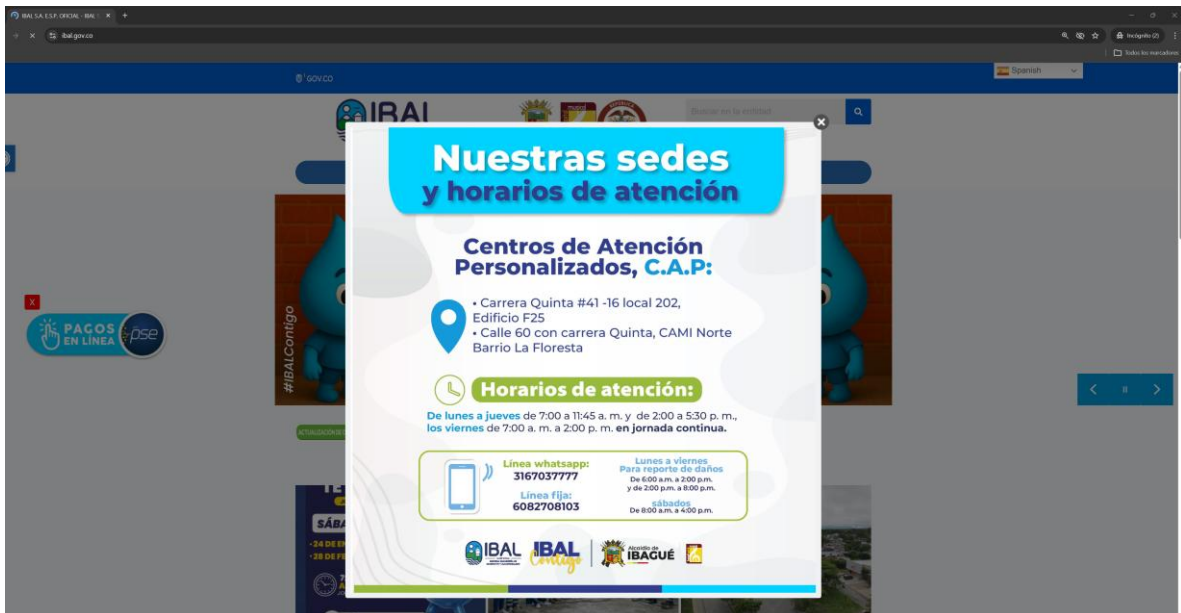
Aplicación:

Se han realizado pruebas de compatibilidad en los navegadores más utilizados por los ciudadanos según las estadísticas del portal (Google Chrome y Microsoft Edge). Se verifica que el sitio web de IBAL mantiene la integridad de su diseño, la operatividad de sus formularios y la ejecución de scripts (PHP/JS) de forma consistente en todos ellos. No se presentan variaciones significativas en la

visualización ni en el acceso a la información, garantizando una experiencia de usuario uniforme sin importar el software de navegación elegido.



Navegador Edge



Navegador Chrome

CC7 – CC26. Enlaces bien formulados

Explicación:

Indica que las opciones, enlaces o elementos que realicen las mismas acciones o lleven a los mismos sitios específicos, se muestren de la misma forma y con el mismo aspecto visual y textual.

Aplicación:

En la página web de IBAL se encuentran enlaces, botones que tienen el mismo diseño durante la navegación por el sitio web, lo que ayuda a la identificación a los ciudadanos.



Ventanas emergentes

Explicación:

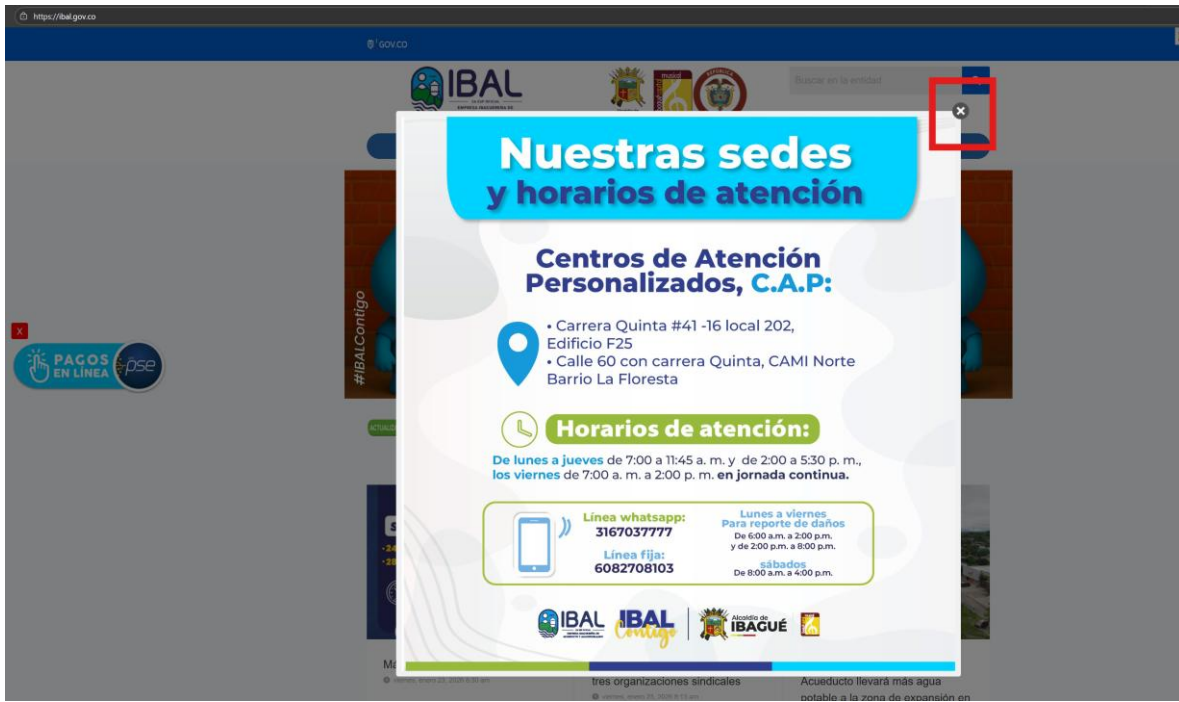
En la Web, es necesario garantizar al usuario el control de la interacción. A diferencia de las aplicaciones de escritorio, en Internet el usuario se mueve por voluntad propia, explora los sitios que desea, abandona los sitios que no le satisfacen, y activa los eventos que necesita.

Las ventanas emergentes son uno de los errores que intervienen directamente con la voluntad del usuario y que causan mayor molestia. De hecho, los fabricantes de navegadores se han preocupado por incluir bloqueadores de ventanas emergentes por razones de seguridad y de comodidad con el usuario.

Las ventanas no solicitadas se interpretan muchas veces como publicidad fraudulenta, y en la mayoría de las ocasiones los usuarios las cierran a la primera oportunidad. Muchos usuarios las califican de molestas

Aplicación:

El portal web de IBAL respeta la autonomía y voluntad de interacción del usuario al no generar ventanas emergentes automáticas (pop-ups) que interrumpen la navegación. El acceso a la información se realiza de manera predecible dentro de la misma ventana o mediante la apertura de nuevas pestañas solo cuando el usuario activa voluntariamente un enlace (como en el caso de documentos PDF o sitios externos), garantizando que el control de la sesión permanezca siempre en manos del ciudadano. No se utilizan elementos de publicidad fraudulenta o avisos invasivos que obstruyan el contenido principal.



CC8. Títulos y encabezados.

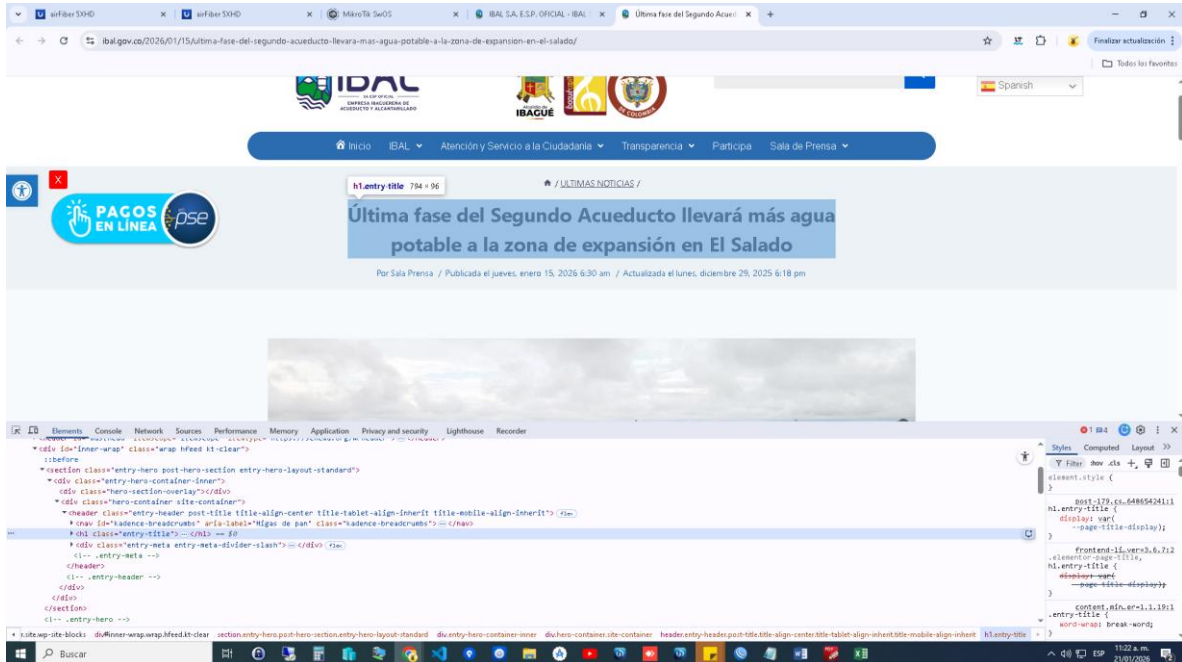
Explicación:

Los títulos empleados en el contenido son un factor importante para facilitar al usuario su comprensión. El uso adecuado del titulado, además de proveer una rápida idea de las ideas que se quieren transmitir, facilita el escaneo de texto.

Cuando se trata de contenidos digitales, los títulos deben ser especialmente claros y directos. No se trata de generar textos con juegos de palabras, o metáforas que puedan resultar difíciles de entender, por el contrario, resulta más eficiente el uso de lenguaje sencillo y cercano al usuario.

Aplicación:

En la página web del IBAL se maneja etiquetas dentro del código que permiten diferenciar los títulos de los subtítulos y de los párrafos que se utilizan dentro del contenido del sitio web.



Vínculos rotos

Explicación:

Los vínculos rotos son aquellos que no tienen una ruta válida, bien sea porque se encuentra mal formada o porque el URL de destino dejó de existir. Suele pasar frecuentemente cuando erradamente se toma la decisión de modificar los URL de un sitio web, debido a cambios en el software de gestión de contenidos (CMS), o por medidas de posicionamiento en motores de búsqueda (SEO) o por simplemente un rediseño del sitio web.

Aplicación:

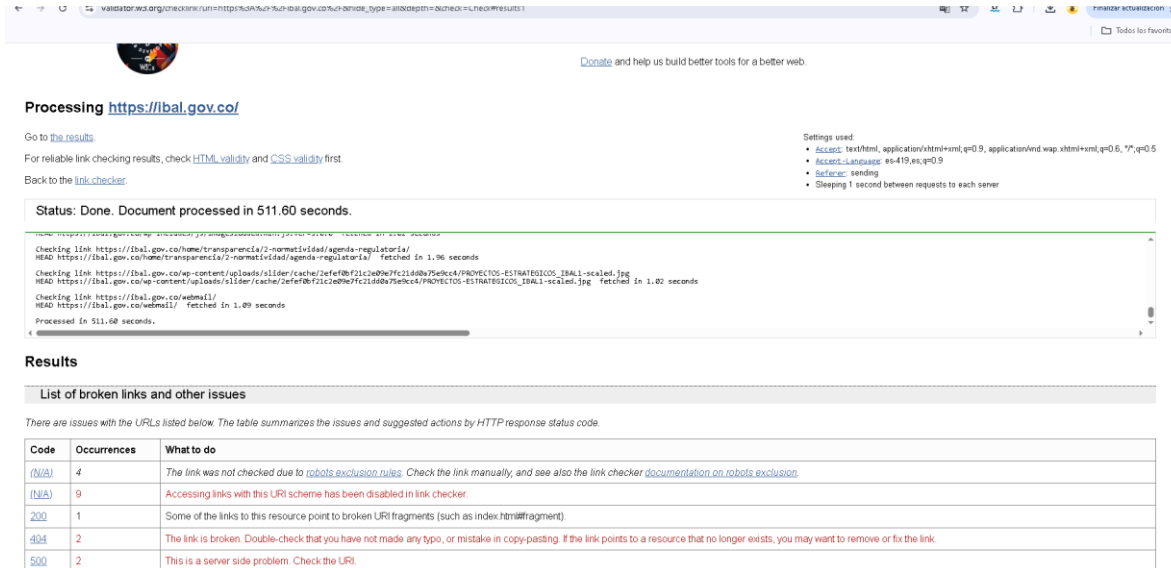
El portal web de IBAL cuenta con un protocolo de mantenimiento preventivo para asegurar que todos los enlaces internos y externos dirijan a rutas válidas y funcionales. Mediante el uso de herramientas de auditoría de enlaces (como *Dead Link Checker* o *W3C Link Checker*), se verifica periódicamente que no existan errores de tipo 404 o rutas mal formadas. Asimismo, ante procesos de actualización tecnológica o rediseño, se han implementado redirecciones adecuadas para

» www.ibal.gov.co «

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal 🎵 Ibalsaesps



preservar la integridad de la navegación y garantizar que los ciudadanos siempre accedan a la información solicitada.



Processing <https://ibal.gov.co/>

Go to the [results](#)

For reliable link checking results, check [HTML validity](#) and [CSS validity](#) first.

Back to the [link checker](#)

Settings used:

- `accept:` text/html, application/xhtml+xml;q=0.9, application/vnd.wap.xhtml+xml;q=0.6, */*;q=0.5
- `accept-encoding:` gzip;q=0.9
- `referrer:` sending
- Sleeping 1 second between requests to each server

Status: Done. Document processed in 511.60 seconds.

Checking Link <https://ibal.gov.co/home/transparencia/2-normatividad/agenda-regulatoria/>
HEAD <https://ibal.gov.co/home/transparencia/2-normatividad/agenda-regulatoria/> fetched in 1.96 seconds

Checking Link https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/11ider/cache/2efef0b7f1c16b79e6c44PROYECTOS-ESTRATEGICOS_IBAL1-scaled.jpg
HEAD https://ibal.gov.co/wp-content/uploads/11ider/cache/2efef0b7f1c16b79e6c44PROYECTOS-ESTRATEGICOS_IBAL1-scaled.jpg fetched in 1.02 seconds

Checking Link <https://ibal.gov.co/wdmu1/>
HEAD <https://ibal.gov.co/wdmu1/> fetched in 1.49 seconds

Processed in 511.60 seconds.

Results

List of broken links and other issues

There are issues with the URLs listed below. The table summarizes the issues and suggested actions by HTTP response status code.

Code	Occurrences	What to do
(N/A)	4	The link was not checked due to robots exclusion rules . Check the link manually, and see also the link checker documentation on robots exclusion .
(N/A)	9	Accessing links with this URI scheme has been disabled in link checker.
200	1	Some of the links to this resource point to broken URI fragments (such as <code>index.html#fragment</code>).
404	2	The link is broken. Double-check that you have not made any typo, or mistake in copy-pasting. If the link points to a resource that no longer exists, you may want to remove or fix the link.
500	2	This is a server side problem. Check the URI.

1. <https://ibal.gov.co/pagos>:

En relación con la observación del enlace <https://ibal.gov.co/pagos>, se aclara lo siguiente:

Dicha URL corresponde a una **aplicación web independiente desarrollada en el framework Codelgniter**, integrada al dominio institucional, y no a una página HTML estática.

El acceso correcto a la aplicación depende de un **flujo dinámico controlado por el backend**, el cual gestiona rutas, sesiones y validaciones propias del framework.

Los validadores automáticos de enlaces, como el utilizado, realizan solicitudes HTTP directas sin manejar sesiones, ejecución de JavaScript ni contexto de aplicación, lo cual provoca que determinadas rutas dinámicas respondan con códigos 404 cuando son accedidas fuera del flujo normal de usuario.

Es importante resaltar que:

- El enlace funciona correctamente para los usuarios finales en navegadores web.
- No existe indisponibilidad del servicio.

- El código 404 reportado corresponde únicamente al comportamiento del validador automático y **no a una falla real del sistema.**

Por lo anterior, la observación no representa un enlace roto ni un incumplimiento técnico, sino una limitación del proceso de validación automática frente a aplicaciones web dinámicas.

2. <https://www.suin-juriscal.gov.co/>

En relación con la observación del enlace <https://www.suin-juriscal.gov.co/>, se aclara que dicho sitio corresponde a una **plataforma externa**, ajena a la infraestructura tecnológica del portal institucional.

El mensaje reportado por el validador (“certificate verify failed”) indica un **problema en la validación del certificado SSL del servidor externo**, lo cual impide que herramientas automáticas establezcan conexión segura.

Esta situación depende exclusivamente de la configuración del servidor de destino y **no es atribuible al sitio web institucional**, ni puede ser corregida desde su administración.

Es importante resaltar que la referencia al enlace se realiza con fines informativos y normativos, y su disponibilidad depende del proveedor externo correspondiente.

3. http://intranet.ibal.gov.co:11976/operaiibal/encuesta_pqr/

Respecto al enlace http://intranet.ibal.gov.co:11976/operaiibal/encuesta_pqr/, se informa que corresponde a un **servicio interno de intranet**, accesible únicamente desde la red institucional y a través de un puerto específico.

Los validadores automáticos externos no tienen acceso a servicios internos protegidos por red, lo cual genera mensajes de tiempo de espera o error de conexión.

Este comportamiento es esperado y **no representa una falla del enlace**, sino una restricción de acceso por diseño, orientada a la seguridad de la información.

Por lo anterior, la indisponibilidad reportada aplica únicamente a herramientas externas de validación y no a los usuarios autorizados dentro de la red institucional.

4. <https://ibal.gov.co/xmlrpc.php?rsd>

En relación con la URL <https://ibal.gov.co/xmlrpc.php?rsd>, se aclara que corresponde a un **archivo interno del núcleo de WordPress**, utilizado exclusivamente para procesos de descubrimiento de servicios y comunicación con aplicaciones externas.

Esta URL **no representa una página pública del portal**, no está destinada a navegación por parte de los usuarios y no contiene contenido HTML.

Los validadores automáticos pueden reportar errores al intentar acceder a este recurso, debido a restricciones de seguridad o a que el archivo no responde bajo los estándares de una página web convencional.

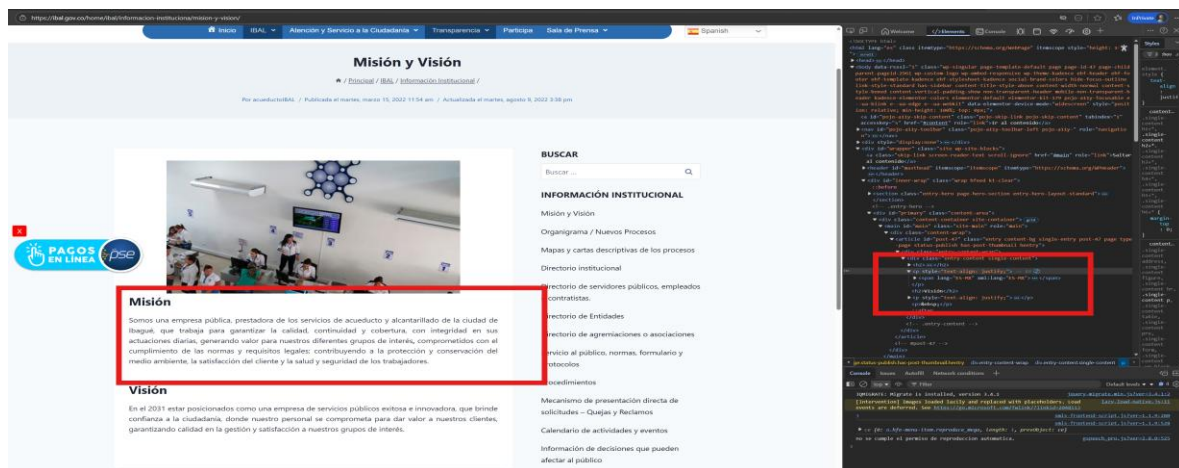
Esta situación es normal, esperada y **no constituye un error funcional ni de accesibilidad del sitio institucional**.

Justificación del texto

Explicación:

A través de la observación, el evaluador puede determinar en las principales páginas web del sitio si existe texto justificado. También podrá hacerlo a partir de una búsqueda en la hoja de estilo CSS de la regla: *text-align: justify*;

Aplicación: Como se observa en la imagen la página web del IBAL no tiene justificación del texto, adicionalmente se emplea la técnica sugerida en la guía buscando la sentencia *text-align: justify*; cuyo resultado es cero.



Ancho del cuerpo de texto

Explicación:

Un renglón corto en cpl implica que el ojo tiene que realizar constantemente saltos de línea, que lo lleva rápidamente a cansarse. De otra parte, para un renglón demasiado largo la vista debe realizar un recorrido muy largo, produciendo de igual forma fatiga visual.

Para los sitios web del Estado colombiano, se ha seleccionado un tamaño medio, a partir de la investigación de García y Short (2002) que sugiere el renglón ideal entre 60-80 cpl.

Copie un renglón cualquiera (ni el más largo ni el más corto), del párrafo a evaluar. Péguelo en su procesador de texto (Word, OpenOffice, etc.) y vaya al menú Herramientas > Contar palabras. Saldrá un recuadro con la información de caracteres. Si supera 80 ó está por debajo de 60, no cumple con la directriz.

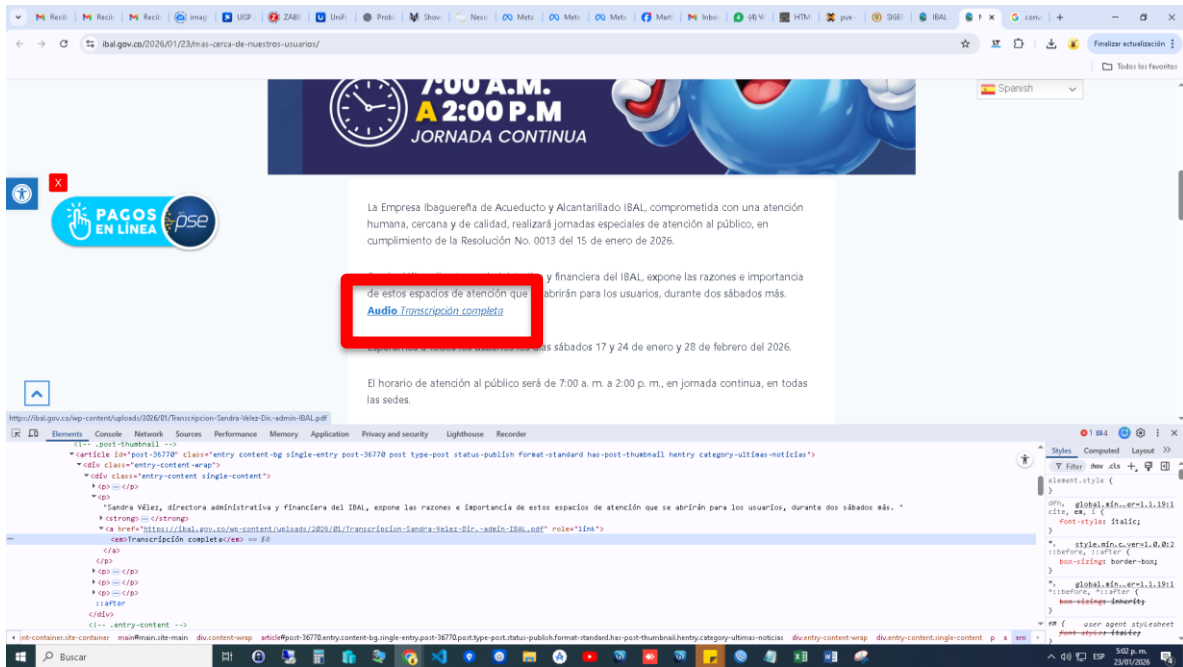
Aplicación:

Se realizó la validación técnica del ancho del cuerpo de texto en las secciones de contenido informativo del portal de IBAL. Tras seleccionar un renglón representativo de un párrafo de lectura y realizar el conteo de caracteres (cpl), se verificó que el diseño del sitio mantiene un promedio de entre 60 y 80 caracteres por línea. Esta medida cumple con los estándares de usabilidad para sitios web del Estado colombiano, previniendo la fatiga visual y facilitando el seguimiento de la lectura para todos los usuarios.

(aunque no fueran enlaces). El resultado: un usuario confundido, que no diferencia un enlace de un texto normal.

Por ello, la directriz busca evitar que los diseñadores usen el subrayado para destacar algún texto no hipervinculado. Si se trata de destacar dicho texto, el diseñador puede recurrir a otro tipo de cambios tipográficos, como el énfasis moderado (etiqueta) o el énfasis fuerte (etiqueta).

Aplicación: Como se observa en primera imagen, el texto que contiene subrayado es aquel que contiene un vínculo.



Desplazamiento horizontal

Explicación:

La resolución mínima para monitores de computador que debe tenerse en cuenta en la actualidad para los sitios del Estado colombiano, es de 1024 x 768 pixeles. Sobre esta medida, el diseñador debe probar su diseño para que en ningún navegador aparezca la barra de desplazamiento horizontal.

Por ello se sugiere una medida de 960 pixeles de ancho, que encaja perfectamente en la resolución establecida en esta directriz y que no generará barra de desplazamiento horizontal:

Aplicación:

La página web IBAL está diseñada para garantizar que se vea de forma adecuada en las diferentes resoluciones de pantallas. Para evidenciar este criterio se usa la opción de diseño adaptable de Google Chrome que permite simular diferentes tamaños de pantalla.

En la evaluación se usó 1200px, 980px teniendo correcta visualización y sin generar barra horizontal. También se prueban resoluciones más bajas como 600px, gracias a que la pagina cuenta con diseño adaptable la hoja de estilos cambia y se amolda para garantizar una correcta visualización, esta técnica ayuda para la visualización desde dispositivos móviles.

Resolución 1200px de ancho



Hojas de estilo para diferentes formatos

Explicación:

Gracias a las hojas de estilo en cascada, CSS es posible dar apariencia gráfica a múltiples salidas de la información.

Aplicación: la página web cuenta con diferentes hojas de estilos para garantizar su correcta visualización.



Vínculos visitados

Explicación:

Mostrar el usuario el camino que ha recorrido es un elemento que disminuye la posibilidad de error y mejora la navegación. Para el visitante la pregunta ¿dónde he estado? es clave, no solo para encontrar rápidamente el contenido que fue útil la primera vez, sino para evitar las páginas que no correspondieron con lo que éste esperaba.

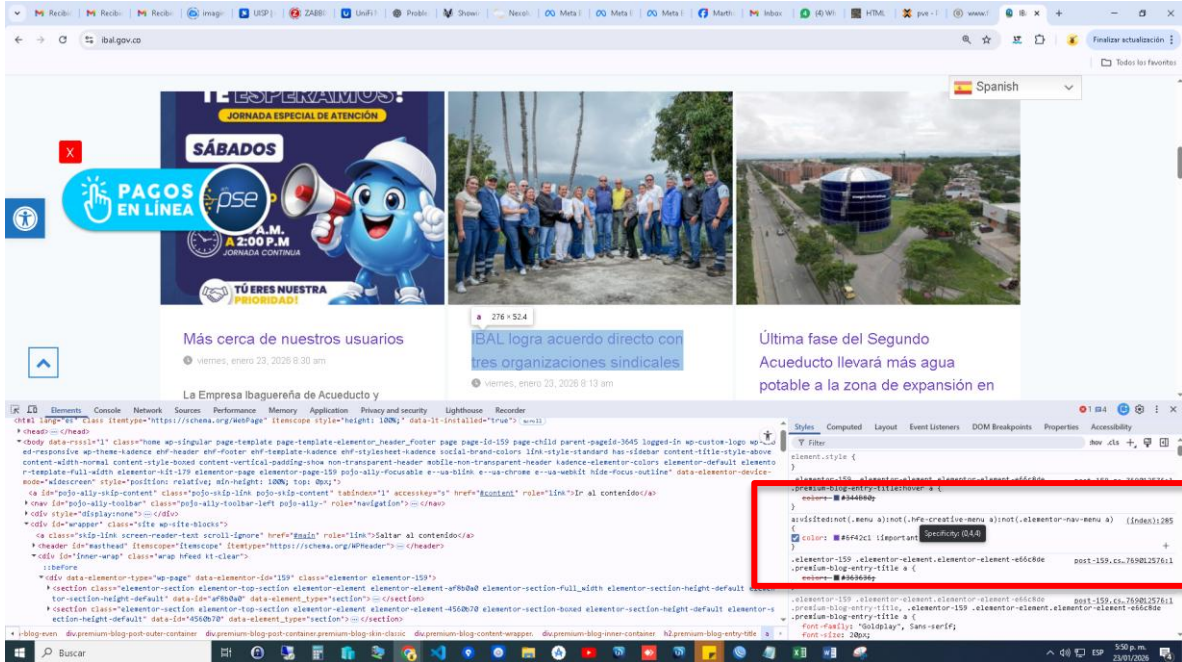
Aplicación:

En la hoja de estilos de la página web se incluye la etiqueta `a:visited` que permite identificar con un color diferente (gris) los enlaces visitados por el usuario.

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal 🎵 Ibalsaesps





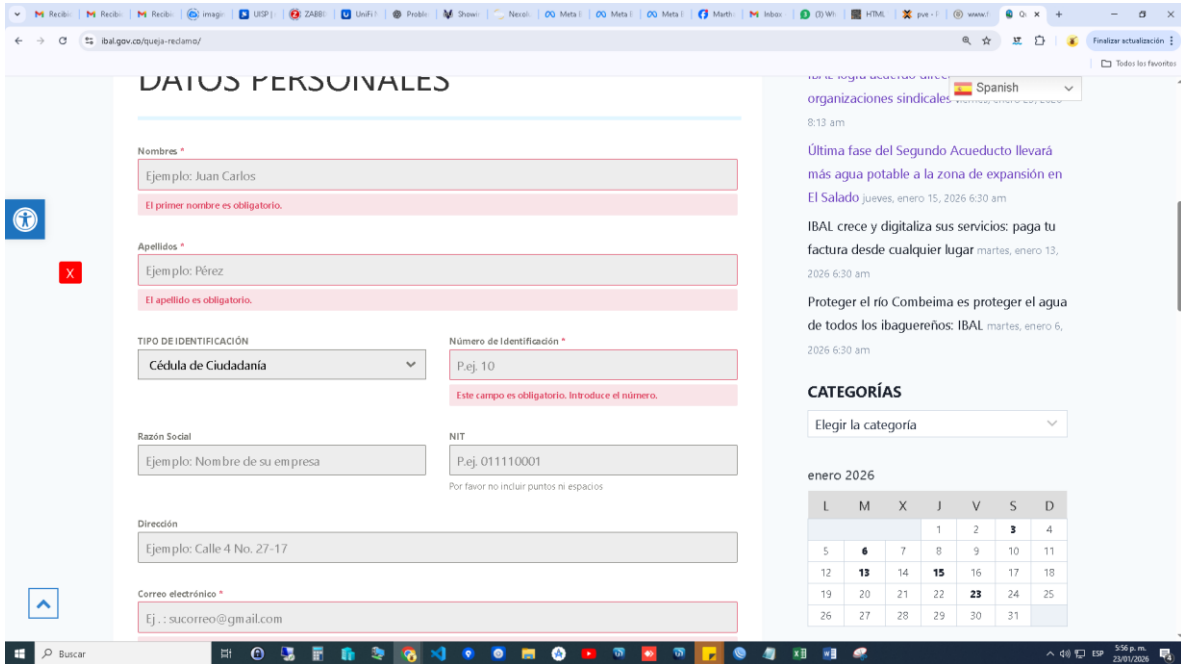
Campos obligatorios

Explicación:

Uno de los elementos que puede afectar la experiencia de usuario es una mala señalización de los campos de formulario. El usuario se ha habituado a encontrar una convención para aquellos campos que son requeridos, por eso en ocasiones los campos sin señalización pueden ser interpretados como opcionales.

Aplicación:

Como se evidencia en la imagen la página web, en los formularios se identifica claramente cuáles campos son obligatorios.



DATOS PERSONALES

Nombres *
Ejemplo: Juan Carlos
El primer nombre es obligatorio.

Apellidos *
Ejemplo: Pérez
El apellido es obligatorio.

TIPO DE IDENTIFICACIÓN
Cédula de Ciudadanía

Número de Identificación *
Ej. 10
Este campo es obligatorio. Introduce el número.

Razón Social
Ejemplo: Nombre de su empresa

NIT
Ej. 011110001
Por favor no incluir puntos ni espacios

Dirección
Ejemplo: Calle 4 No. 27-17

Correo electrónico *
Ej.: sucorreo@gmail.com

CATEGORÍAS
Elegir la categoría

enero 2026

L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Asociación de etiquetas y campos - CC24

Explicación:

Para que el usuario tenga una interacción fluida con los formularios se hace necesario que conozca los datos que el sistema espera que ingrese en cada campo. Un adecuado rotulado de los campos de formulario, permite una lectura rápida y un ingreso ágil de la información.

Aplicación:

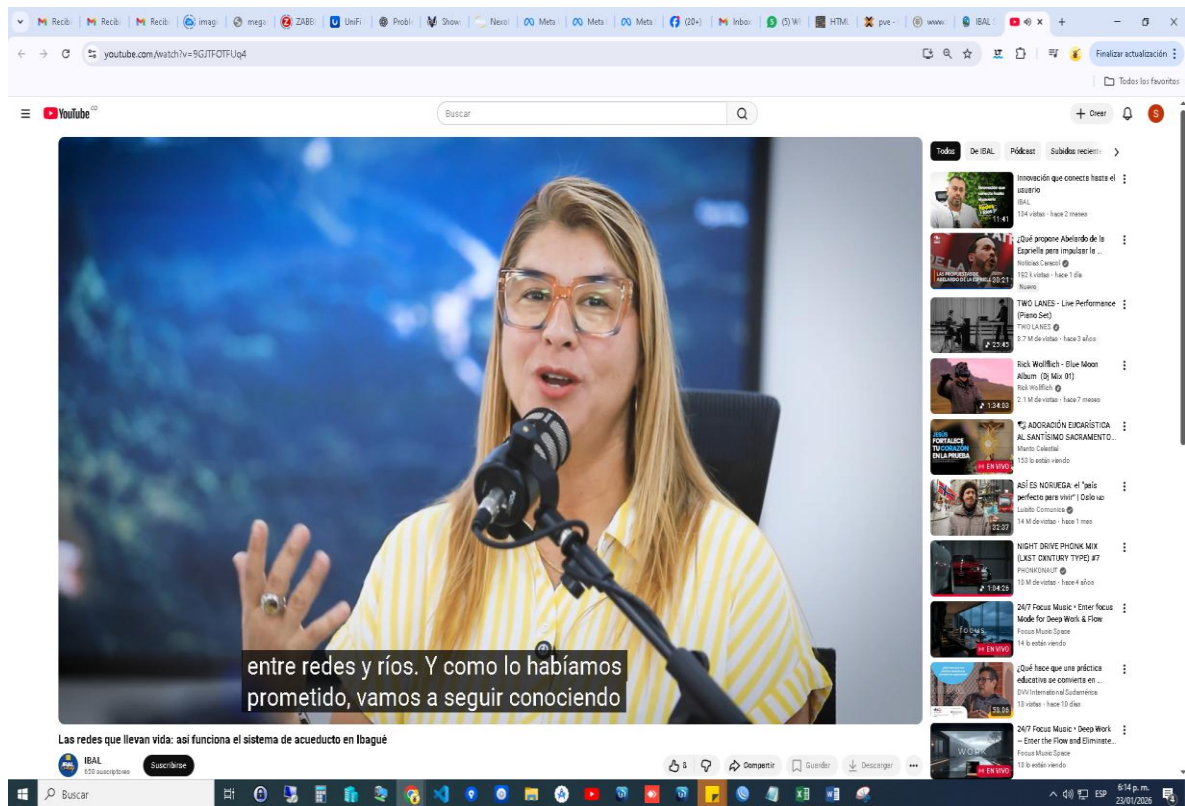
Como se evidencia en la imagen, en la página del IBAL en los campos del formulario de queja o reclamo se procura brindar explicación evitando confusiones al usuario.

La narración del audio descripción surge en los momentos que se requiere describir o facilitar el entendimiento de las imágenes y demás escenas.

Si la multimedia tuviera voz y sonido, y con él todo el contenido audiovisual o multimedia fuese plenamente entendible, no sería necesaria el audiodescripción. Estas tres formas alternas de entregar información en video, garantizan a la mayoría de usuarios el acceso a la multimedia o a lo audiovisual. Se sugiere entregar adicional al contenido audiovisual, un enlace a ventana con el guion en texto, esto permite que personas sordociegas y otros usuarios puedan acceder al contenido.

Aplicación:

Los videos implementados dentro del portal web siempre son reproducidos en la plataforma Youtube.com por lo que cuentan con subtitulación.



Guion para solo video y solo audio – CC3

Explicación:

Los elementos de información que fuesen solo video o solo audio deberán llevar, como alternativa, el texto del guion que los originó. Con ello podrá ser entendible la información por parte de muchos usuarios que no acceden al sonido o video.

Este texto puede ser ubicado junto con el enlace al video o al audio, o en un enlace junto al del elemento, indicando que se trata de la versión texto del contenido audiovisual y debe visualizarse en una nueva ventana.

Aplicación:

En cumplimiento de la resolución, desde la empresa, a través de los contenidos informativos e institucionales, que les permiten a los públicos de interés conocer sobre los procesos de la empresa y cómo se viene trabajando para brindar un mejor servicio, se utilizan diferentes canales promoviendo la inclusión.

Los audios por ejemplo que se publican en nuestros comunicados y se muestran como la primera alternativa de interacción informativa, se transcriben completos, para aquellos usuarios que no pueden escuchar, algunos ejemplos son los boletines publicados, que podrían observar a través de los siguientes enlaces:

2026

<https://ibal.gov.co/2026/01/26/ibal-fortalece-la-conservacion-ambiental-y-la-proteccion-de-las-fuentes-hidricas-que-abastecen-a-la-ciudad/>

<https://ibal.gov.co/2026/01/23/mas-cerca-de-nuestros-usuarios/>



IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Centros de Atención Personalizada C.A.P.

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

SÁBADOS

• **24 DE ENERO**

• **28 DE FEBRERO**



**7:00 A.M.
A 2:00 P.M.**

JORNADA CONTINUA



La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL, comprometida con una atención humana, cercana y de calidad, realizará jornadas especiales de atención al público, en cumplimiento de la Resolución No. 0013 del 15 de enero de 2026.

Sandra Vélez, directora administrativa y financiera del IBAL, expone las razones e importancia de estos espacios de atención que se abrirán para los usuarios, durante dos sábados más. [Audio](#)
[transcripción completa](#)

Esperamos a todos los usuarios los días sábados 17 y 24 de enero y 28 de febrero del 2026.

El horario de atención al público será de 7:00 a. m. a 2:00 p. m., en jornada continua, en todas las sedes.

Con estas jornadas se quieren brindar alternativas de atención en horarios adicionales y facilitar el acceso de los usuarios a los servicios, reafirmando la vocación de servicio y cercanía con la comunidad.

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal 🎵 Ibalsaes





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

Sandra Velez, directora administrativa del IBAL

La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL, comprometida con una atención humana, cercana y de calidad, realizará jornadas especiales de atención al público en cumplimiento de la resolución 0013 del 15 de enero del 2026. Esperamos a todos los usuarios los sábados 24 de enero y 28 de febrero del 2026. El horario de atención al público será de 7 a 2 de la tarde, en jornada continua en todas las sedes ubicadas en F-25, en la calle 60 y en La Pola estaremos también disponibles.

Con estas jornadas queremos brindar alternativas de atención en horarios adicionales y facilitar el acceso a los usuarios a nuestros servicios, reafirmando la vocación de servicio y cercanía con la comunidad.



Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados – CC4

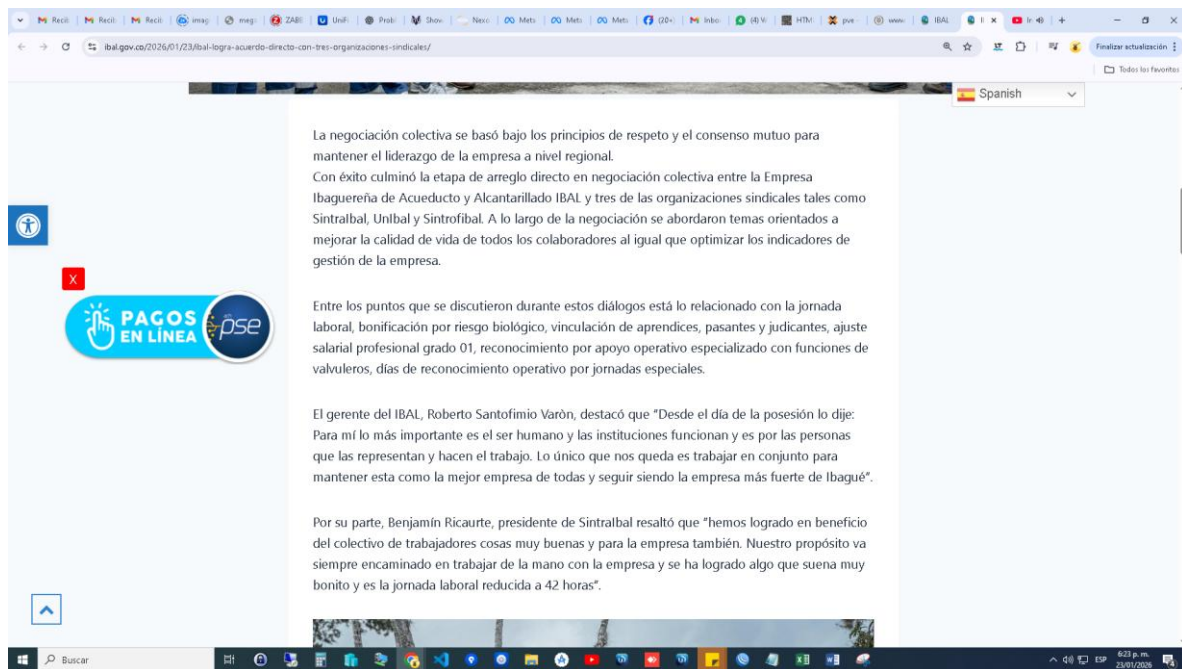
Explicación:

Los textos e imágenes deben ser conformados de manera que puedan ser visualizados sin mayor esfuerzo, lo anterior no implica hacer los contenidos grandes, solo se requieren ser visibles a cualquier usuario. Un ejemplo de lo anterior, es disponer fuentes de texto de tamaño 12, dado que son adecuadas para lectura en pantallas de computador de escritorio.

Debe verificarse que los distintos contenidos puedan aumentarse de tamaño hasta un 200% mediante el navegador u otra herramienta, sin que ellos se deformen o monten, ni generen desplazamiento horizontal en el navegador. De esta manera los textos pueden ser visibles de forma adecuada por cualquier usuario, además, quienes los requirieran pueden aumentar su tamaño mediante herramientas incorporadas al navegador web.

Aplicación:

El texto usado en la web corresponde con los lineamientos de GOV.CO:



Contraste de color suficiente en textos e imágenes – CC5

Explicación:

El contraste de color, de forma general, debe estar dado por colores de textos e imágenes cuyos fondos sean oscuros si los colores originales son claros, o viceversa. Ello garantiza contraste suficiente para visibilizar los textos y gráficos. Los contrastes no deben ser de textos totalmente claros sobre fondos totalmente oscuros o viceversa, ya que todo sería blanco sobre negro o de contrastes similares. El contraste de los colores debe permitir la visualización sin dificultad.

Aplicación:

El sitio web sigue los lineamientos de GOV.CO en cuanto a colores tanto en las fuentes como en los fondos y contrastes.

Adicionalmente, el sitio posee la barra de opciones de accesibilidad que incluye la modificación de alto contraste:

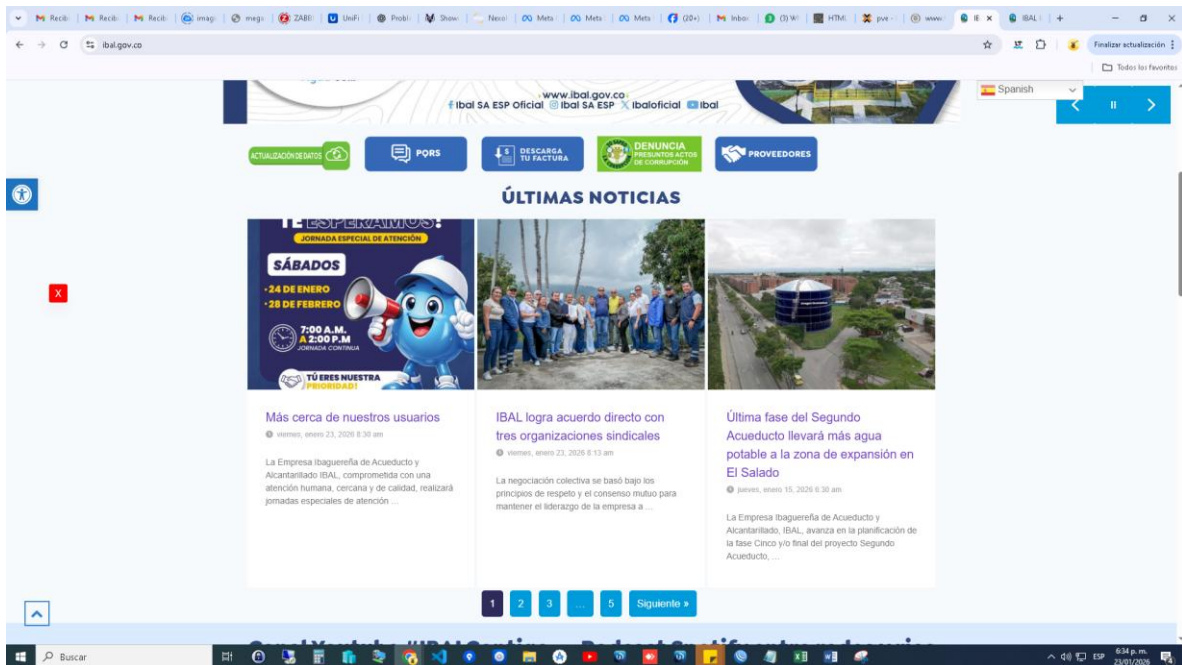


Imágenes alternas al texto cuando sea posible – CC6

Explicación:

En la medida de lo posible y siempre que sea viable, la información debe entregarse mediante texto y acompañarse con la imagen que grafique lo descrito en el texto. Lo anterior brinda una ayuda valiosa para quienes tuvieren dificultad para la lectura o incluso permitiría que al visualizar imágenes rápidamente se pueda deducir el contexto de lo tratado. Este criterio no es obligatorio, sin embargo, cuando se incorpora, genera muchos más usuarios cómodos.

Aplicación:



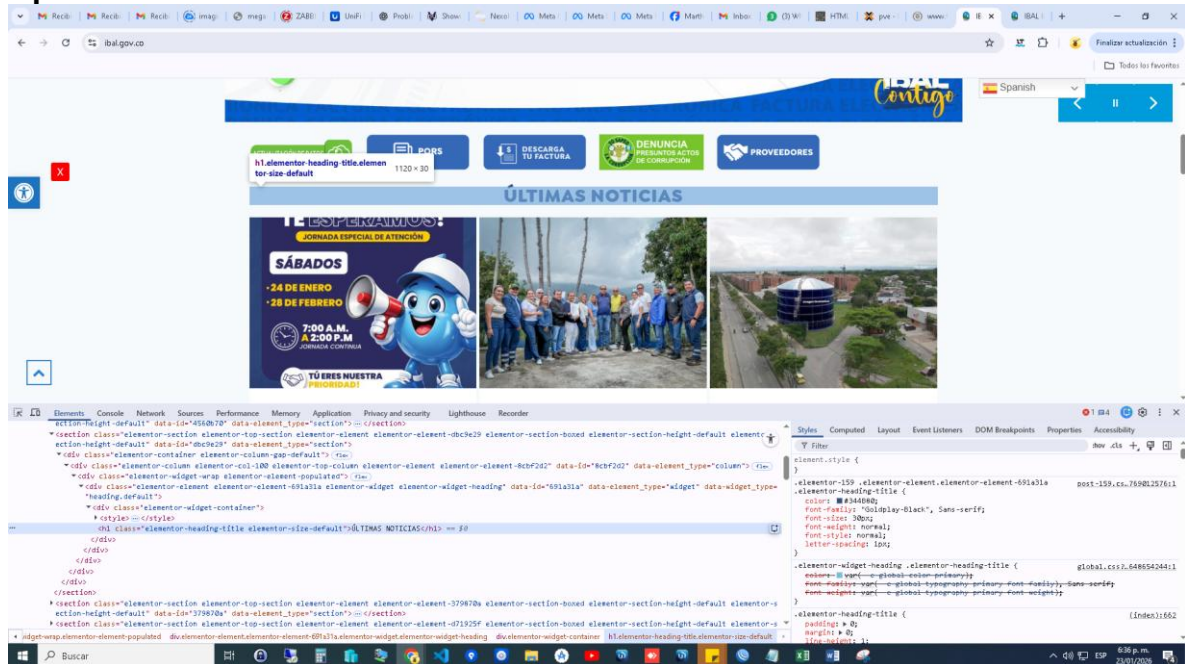
Todo documento y página organizado en secciones– CC8

Explicación:

Todo sitio y toda página web debe contar con estructura que cubra todos los contenidos y además ser perceptible por usuarios con distintas condiciones.

Esto significa que los contenidos de una página o de un documento, deben contar con títulos y subtítulos o regiones y subregiones que agrupen todo el contenido de cada página. Esto generalmente se hace a través de encabezados (H1 ... H6 en HTML) o mediante estilo título 1 a Título 6 para documentos en procesador de textos; o mediante regiones activas en HTML 5.

Aplicación:



Contenedores como tablas y listas usados correctamente – CC9

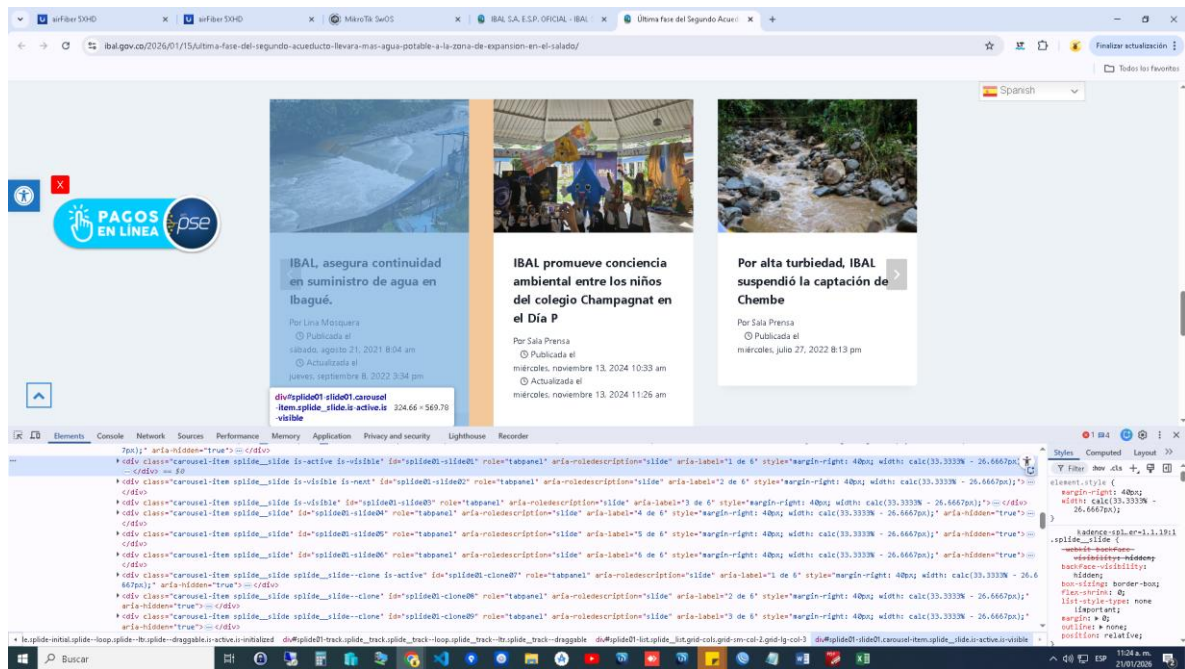
Explicación:

Contenedores de información como listas y tablas permiten agrupar adecuadamente la información y relacionarla adecuadamente.

Cuando se usan tablas o listas debe garantizarse que los contenidos o datos se relacionen entre sí o tengan características comunes que ameriten que ellos se ubiquen en estos elementos. Así, una tabla que tiene datos en columnas que son del mismo tipo y filas que corresponden a registros o entidades similares, permitirá

concluir que se constituye en una tabla bien conformada. Las tablas deben ser utilizadas para relacionar datos y no para organizar o dar diseño a la información. Las listas deben tener en cuenta criterios similares, es decir, contener elementos comunes. En igual sentido con las listas y con todo elemento que agrupe otros dentro de sí, las listas permiten anidar otras, ya que ello implica pertenencia a uno de los ítems de la lista. A modo de ejemplo, una lista con las opciones de menú de un sitio podría contar con anidamiento de nivel 1 para las sub opciones, y si estas tuvieran submenús se contemplaría en nivel de anidamiento 2.

Aplicación:



Permitir saltar bloques que se repiten – CC10

Explicación:

Las secciones deben ser navegables y permitir que se muestre la información de manera lineal y continua como si se tratara de un texto en una sola columna, por tanto, es necesario que se creen mecanismos para saltar estos bloques. Lo anterior, generalmente se hace mediante un enlace al inicio de cada página, que permite al

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial ▶ Ibal 🎵 Ibalsaesps

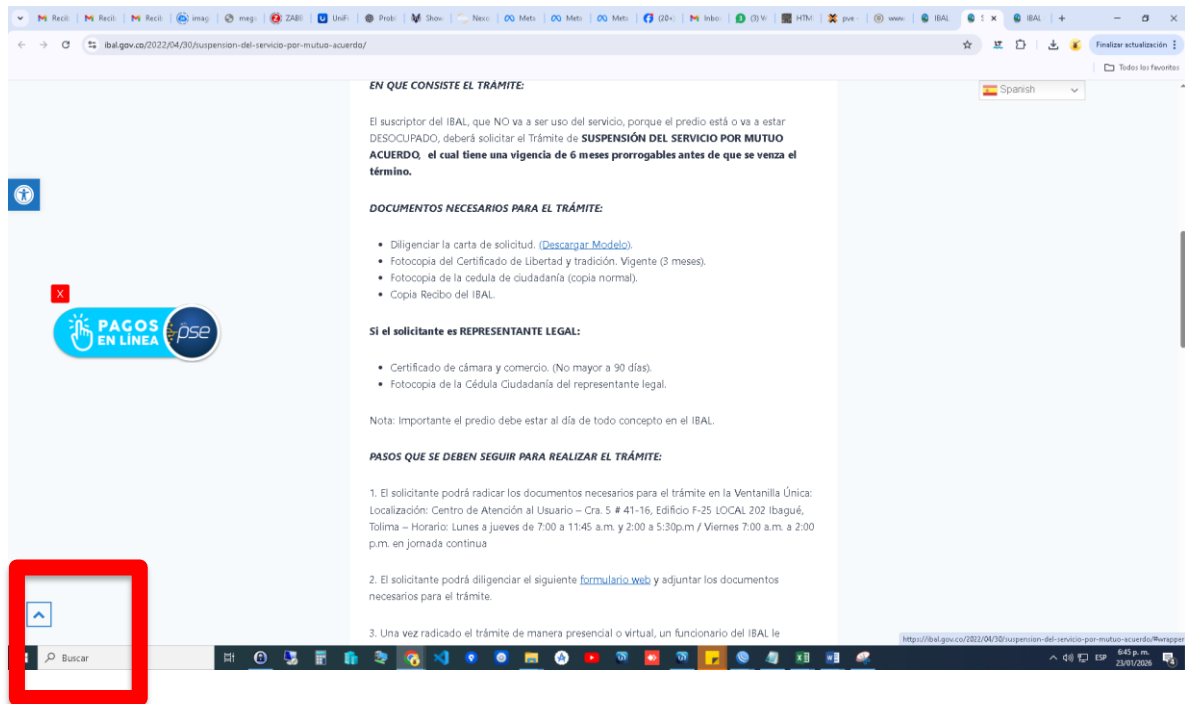


activarlo, avanzar al cuerpo de la página, lo que evita tener que pasar por todos los textos que se repiten.

Este mecanismo en realidad consiste en un ancla que lleva el foco al cuerpo de la página.

El mencionado enlace puede dejarse oculto para no confundir a los usuarios o incluso dejarse visible para uso por algunos dispositivos como celulares, los cuales cuentan con pantallas pequeñas en las que es necesario avanzar por todos los contenidos de forma lenta hasta llegar al cuerpo, facilitando llegar de manera rápida a este sitio.

Aplicación: Elemento que permite saltar el bloque



The screenshot shows a web browser window displaying a page from <http://ibal.gov.co/2022/04/30/suspension-del-servicio-por-mutuo-acuerdo/>. The page content includes:

- EN QUE CONSISTE EL TRÁMITE:**
El suscriptor del IBAL, que NO va a ser uso del servicio, porque el predio está o va a estar DESOCUPADO, deberá solicitar el Trámite de **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO**, el cual tiene una vigencia de 6 meses prorrogables antes de que se venza el término.
- DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE:**
 - Diligenciar la carta de solicitud. ([Descargar Modelo](#)).
 - Fotocopia del Certificado de Libertad y tradición. Vigente (3 meses).
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía (copia normal).
 - Copia Recibo del IBAL.
- Si el solicitante es REPRESENTANTE LEGAL:**
 - Certificado de cámara y comercio. (No mayor a 90 días).
 - Fotocopia de la Cédula Ciudadanía del representante legal.
- Nota:** Importante el predio debe estar al día de todo concepto en el IBAL.
- PASOS QUE SE DEBEN SEGUIR PARA REALIZAR EL TRÁMITE:**
 - El solicitante podrá radicar los documentos necesarios para el trámite en la Ventanilla Única: Localización: Centro de Atención al Usuario – Cra. 5 # 41-16, Edificio F-25 LOCAL 202 Ibagué, Tolima – Horario: Lunes a jueves de 7:00 a 11:45 a.m. y 2:00 a 5:30p.m / Viernes 7:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua
 - El solicitante podrá diligenciar el siguiente [formulario.web](#) y adjuntar los documentos necesarios para el trámite.
 - Una vez radicado el trámite de manera presencial o virtual, un funcionario del IBAL le

A red box highlights a small square icon with an upward-pointing arrow, located in the bottom left corner of the page content area.

Permitir encontrar las páginas por múltiples vías – CC12

Explicación:

Toda página web de un sitio debe ser posible de acceder o llegar a ella por distintas vías. Esto es, se debe poder llegar por mapa del sitio, por la ruta mediante la página principal y mediante el buscador.

La excepción a esta regla son las páginas intermedias de procesos, las cuales se acceden por el procedimiento al cual pertenecen solamente.

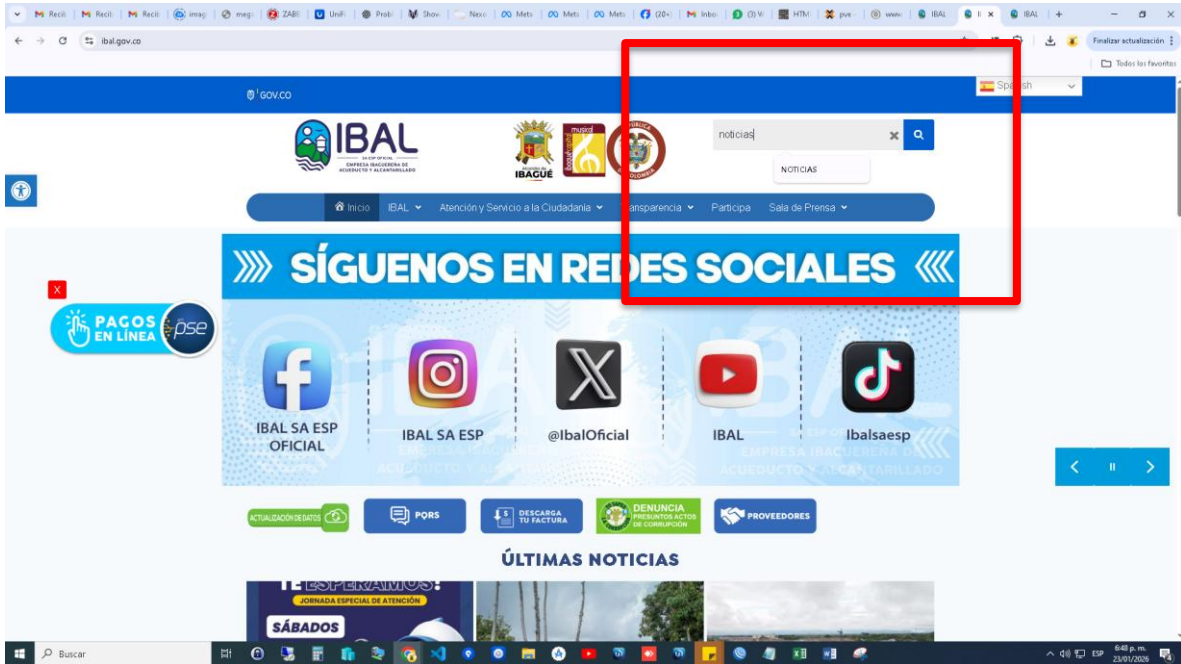
Aplicación:

Se muestra llegar a noticias

Opción 1: Mediante el menú



2. mediante la barra de búsqueda:



Orden adecuado de los contenidos si es significativo – CC14

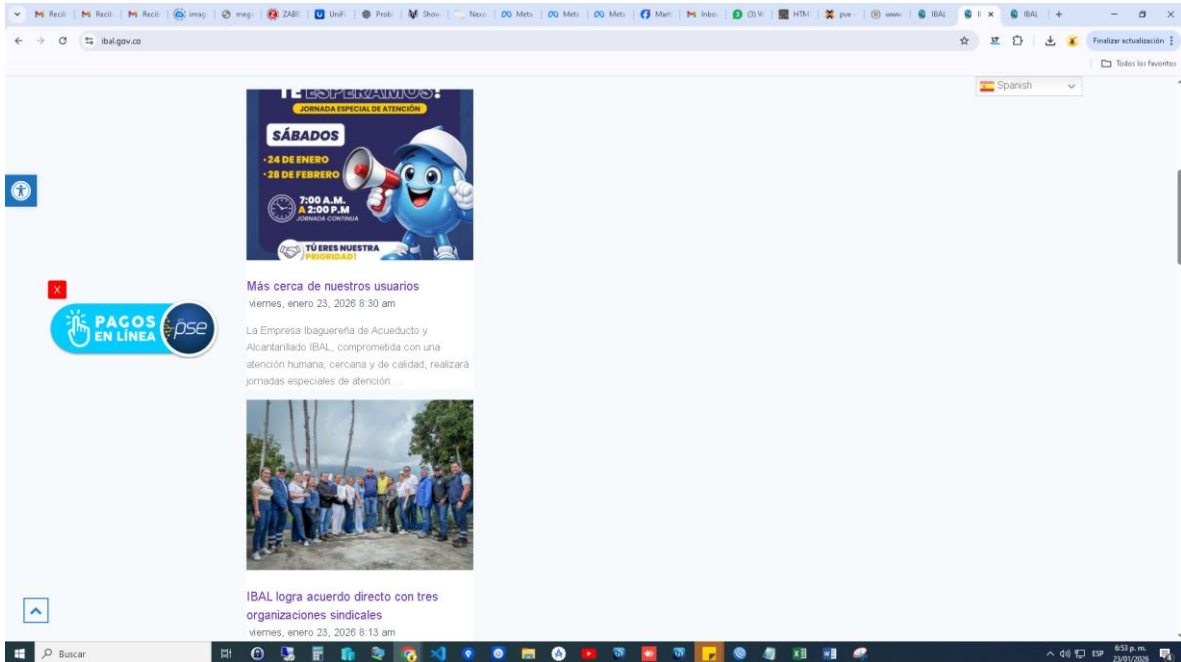
Explicación:

Los contenidos de una página, así como las secciones que hacen parte de ella, deben aparecer en el código en un orden en el que los contenidos sean significativos y comprensibles para quienes acceden a ellos sin el diseño.

Esto se puede comprobar revisando en el código que el orden sea el adecuado, para lo cual, se podrá hacer uso de las herramientas de verificación disponibles. Otra forma de cómo puede hacerse es desactivando las hojas de estilo y revisando la información para determinar que con el orden en que se muestra el contenido, de forma que este se entienda.

Aplicación:

Se visualiza la página sin estilos



Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones – CC23

Explicación:

Los títulos de las páginas deben ser claros e indicar la ubicación dentro del sitio web. La forma adecuada para asignar los títulos a las páginas es indicando el nombre de la página actual y separado por un guion, el nombre del sitio o portal. De esta manera “Quiénes somos – Institución/Empresa XYZ” brinda la claridad de la ubicación en sitio y página específica.

Respecto a las secciones de las páginas del sitio, ellas se indican estructuradamente, pero adicionalmente deben contar con nombres con texto claro y entendible sobre ubicación o contenido. Así, la sección “Noticias”, es muy dicente de lo que contiene y el sitio de ubicación, pero varios contenidos de noticias en regiones denominadas todas “Artículo” no son claras y confunden. Por tanto, las secciones y regiones deben contar con nombres claros y legibles, además que no se repitan.

Aplicación:



Imágenes de texto – CC29

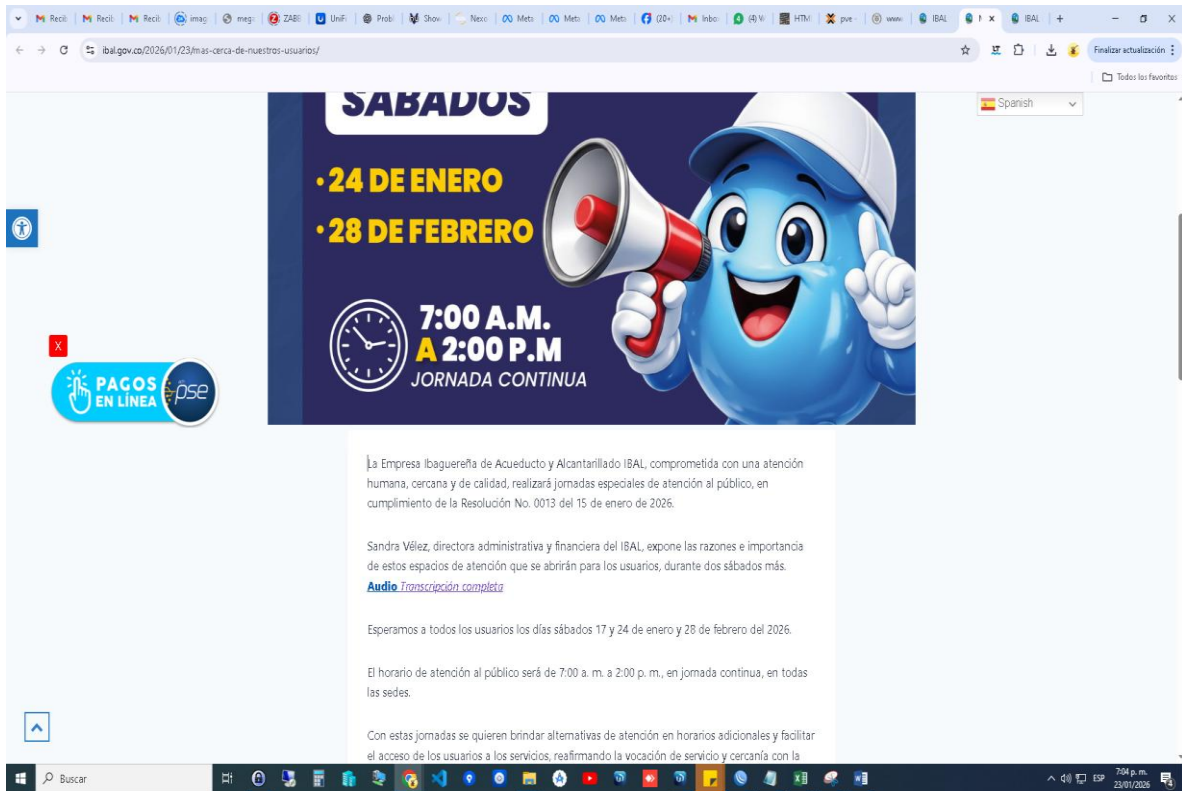
Explicación:

No se debe entregar información de texto incorporada a las imágenes, ya que esta información no puede ser leída por las ayudas técnicas de algunos usuarios.

Si fuese indispensable entregar esta información de esta forma, debe entregarse texto alternativo similar que no sea imagen. Si se tratara de un documento firmado y por ello fuera la imagen escaneada, deberá proporcionarse el texto alternativo y la indicación de original firmado, o disponer de documentos con lectura con reconocimiento óptico de caracteres – OCR, por sus siglas en inglés.

Aplicación:

El CMS cuenta con textos alternos que no dependen de las imágenes.



SABADOS

- 24 DE ENERO
- 28 DE FEBRERO

7:00 A.M. A 2:00 P.M.
JORNADA CONTINUA

La Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL, comprometida con una atención humana, cercana y de calidad, realizará jornadas especiales de atención al público, en cumplimiento de la Resolución No. 0013 del 15 de enero de 2026.

Sandra Vélez, directora administrativa y financiera del IBAL, expone las razones e importancia de estos espacios de atención que se abrirán para los usuarios, durante dos sábados más.
[Audio Transcripción completa](#)

Esperamos a todos los usuarios los días sábados 17 y 24 de enero y 28 de febrero del 2026.

El horario de atención al público será de 7:00 a. m. a 2:00 p. m., en jornada continua, en todas las sedes.

Con estas jornadas se quieren brindar alternativas de atención en horarios adicionales y facilitar el acceso de los usuarios a los servicios, reafirmando la vocación de servicio y cercanía con la

Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable – CC31

Explicación:

La codificación de caracteres y textos debe ser la utilizada en la región para la que se hace el desarrollo, eso se logra indicando en los metadatos la codificación adecuada. Ello generalmente está dado en el lenguaje de marcado, el cual por defecto utiliza esta codificación. UTF-8 generalmente es la codificación utilizada en el medio para idioma español, ya que contiene el juego de caracteres necesario para mostrar correctamente la información en este idioma.

Aplicación:

