

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06**VERSIÓN:** 05**Página 1 de 80**

<b>FECHA:</b>	<b>Febrero de 2026</b>	<b>LUGAR:</b>	Presencial, Medios informáticos
<b>PROCESO AUDITADO</b>	Comercial – Subproceso Facturación y Recaudo		
<b>AUDITADOS</b>	Profesional del Proceso y Funcionarios		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Marly Gil Barbosa – Apoyo Katterine Torres Méndez		
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>			
Evaluar la gestión y el cumplimiento a una muestra de actividades según la matriz de caracterización y manual de funciones de dicho subproceso de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, verificar que el Sistema Integrado de Gestión SIG que se ha implementado es conforme con los requisitos de las normas, ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001 :2018, legales y los establecidos por la entidad para identificar oportunidades de mejora en el sistema			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>			
Verificar las actividades realizadas en el área de facturación durante el periodo de Febrero 2025 a Enero 2026 , desde la toma de lecturas hasta la entrega de la factura al usuario, revisión al plan de acción, cronograma de facturación establecido por dicha área, revisión a un selectivo de matrículas para revisar la liquidación de factura de acuerdo a la tabla de tarifas, , revisión del indicador, revisión al plan de mejoramiento de la auditoría interna, revisión en terreno al cumplimiento de toma de lectura y entrega de facturas según el cronograma de actividades, revisión a selectivo de relecturas en el sistema , revisión indicadores del proceso, revisión a la utilización de los registros de calidad, revisión a riesgos del proceso y riesgos de corrupción, revisión al cumplimiento de la normatividad, revisión a las tablas de retención documental.			
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>			
Resolución 1598 del 30 de Julio de 2025 art.147 y 148 (Naturaleza y requisitos de las Facturas), Ley 142 del 1994 ( art 146, 149 y 150 Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios), Decreto 624 de 1989( Estatuto Tributario Ministerio de Hacienda Arts. 615, 616 -1 y 617), Código 410 1971 Código de Comercio Congreso de la Republica 617(requisitos de las Facturas), Decreto 1929 de 2007 (Decreto Único Reglamentario en materia tributaria. DIAN), Resolución 165 de 2023 ( DIAN Art. 11, 20, 23, 25 y 36 Facturación Electrónica ), Resolución 167 de 2021 (Todo (Modificada Res.488/2022 DIAN facturación electrónica), Resolución 488 de 2022( Se modifica el artículo6odelaResolución000167del 30de diciembre de 2021 DIAN ), Resolución 177 de 2023 (Consumos de Usuarios Similares), Resolución 798 del 27 de junio de 2017, Resolución 823 del 21 de diciembre de 2017 (Modificaciones los criterios del régimen de calidad y descuentos), Decreto 229 de 2002 (Modificación en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado), y demás normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa..			
<b>FORTALEZAS:</b>			



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

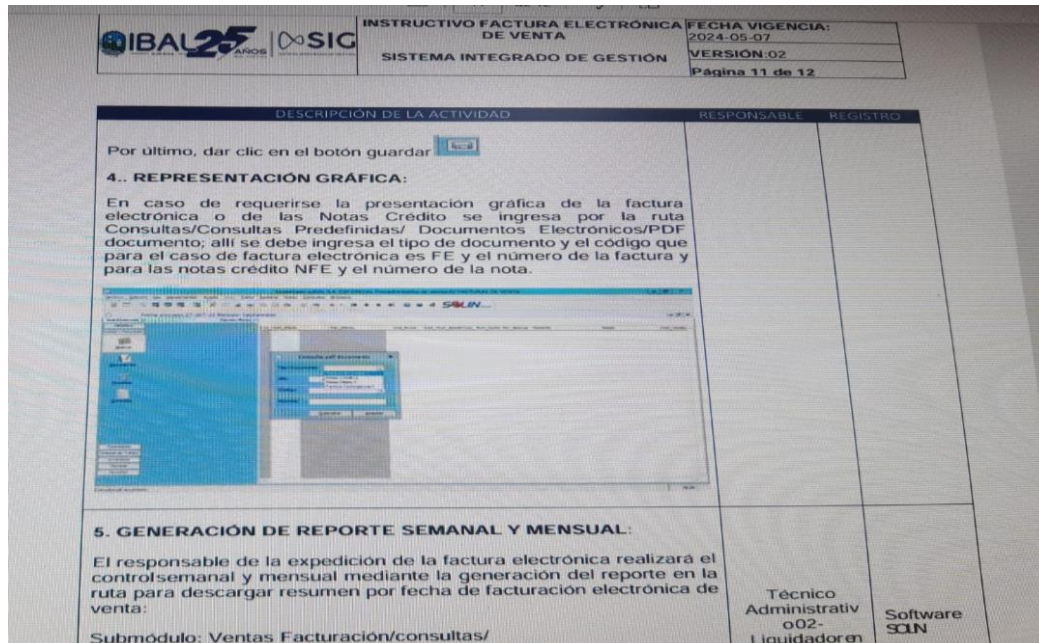
**VERSIÓN:** 05

**Página 2 de 80**

- Buena disposición por parte de la líder del proceso y funcionarios durante el desarrollo de la Auditoria
- Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización CÓDIGO: GC-C-FR-001 Fecha Vigencia : 2025-05-22 Versión: 48
- Se da cumplimiento a las actividades descritas en el cronograma de actividades del año 2025 dentro de las fechas establecidas
- Se da cumplimiento al Plan de Acción del año 2025 en un 97.5%
- Se entrego a tiempo la información solicitada para el desarrollo de la auditoria

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Se debe actualizar el instructivo Factura Electrónica de Venta CODIGO: GC-I-FR-004 FECHA VIGENCIA: 2024-05-07 VERSIÓN:02 página 11 en el punto 5. Generación de reporte semanal y mensual ya que la generación de reporte se viene realizando solo semanal y no como dice el instructivo (semanal y Mensual), se debe actualizar también el logo de la empresa desde la pagina 3 hasta la pagina 12. El cual se encuentra desactualizado.



- Continuar informando a las áreas involucradas de las inconsistencias encontradas en terreno para lograr que al usuario se le facture el valor real de su consumo. A continuación se mencionan algunas de las inconsistencias encontradas en terreno.



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 3 de 80**

MATRICULA	MEDIDOR	Dirección	Observación
320	1120FHC000920	Cr 7 # 5-40 Belen - Colegio Amina Melendro	Según visita en terreno por la auxiliar evidencio servicio directo, según solin servicio directo
3664	18047677	MZ N CS 24A / CRA 6 SUR Y 6A CL 21A Y 21C	En terreno se evidencia servicio directo , en solin también se evidencia servicio directo,
551	C16LA479821	Cra 8 # 11-35 Centro	Según visita en terreno se evidencio que el servicio se encuentra suspendido, según software solin en el mes de Enero dice que servicio suspendido, en febrero dice que no se encuentra acometida
54703	00003031948	Cr 10 sur # 21A-17 kennedy biblioteca publica	Se observa acometida tapada con cemento según solin imposibilidad para leer, frenado en lectura 94 hace más de 4 meses
132389	C16LA595434	Institución Educativa TITA DE HUERTAS Cll 21 cr 8 sur Kennedy	Se toma registro fotográfico predio cerrado no sale nadie ni responde no se puede tomar lectura. En solin 899 imposibilidad para leer, medidor dentro del inmueble. Se factura por promedio
4911	24012867	Cll 17# 3-85 hotel Ibagué real	Se toma registro fotográfico lectura: 00082, lectura en solin 81 se observa que no tiene secuencia con las lecturas de los meses anteriores medidor invertido
74214	00000593433	Constructora Chípalo Mz 39 cs 22 santa Ana	Se toma registro fotográfico lectura : 2585, según solin lectura 2586 medidor invertido, las lecturas anteriores no tienen secuencia son mayores
154071	25068234	Local copifam calle 131#8-55 (fte a la dirección cl 131# 8-83	Se toma registro fotográfico lectura: 00014, según solin no se encuentra acometida, imposibilidad para leer
98680	00000678039	Cll 60 infibague entrada vehicular tapa concreto anden	Se toma registro fotográfico no hay medidor no se ubica acometida, según solin servicio directo, se factura por promedio



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 4 de 80**

16884	172702	Cr 5 cll 60 esquina infibague	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin también se evidencia que no se encuentra acometida se factura por promedio
51385	16063306	Cr 5# 43-143 piedra pintada copifan	<b>Según visita en terreno imposibilitada para leer el medidor Según solin imposibilidad para leer</b>
86273	16504929	Puesto 172 plaza la 28 INFIBAGUE	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, según solin medidor tapado, imposibilidad para leer
107995	00010018114	Cll 30 # 4-65 barrio la Francia escuela Francia niños	Se toma registro fotográfico lectura: 1608, según solin no se encuentra acometida e imposibilidad para leer, se le factura por promedio
144555	A17WH700589 Q	Red contra incendios macro bahía parqueo	Se toma registro fotográfico lectura: 008358, se evidencia en solin lectura 8361, pero la lectura de los meses anteriores no tiene secuencia lógica, se evidencia en solin <b>medidor invertido</b>
108727	25002990	Cr 4 # 6-98 local 1 droguería copifam	Se toma registro fotográfico servicio directo, en solin servicio directo
18181	00000047989	Cra 4 cls 6 y 7 secretaria admntiva alcaldía-Cr 4 Cl 6 Y 7	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia lo mismo
71452	00004020728	Cl 10 # 4-55 8 Municipio Ibagué parque centenario	Se toma registro fotográfico reja con candado no se puede ingresar, en solin medidor dentro del inmueble se cobra por promedio
32656	00003003854	Cll 10 # 4-55 centro Instituto Municipal de cultura	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida en solin se informa que no se encuentra acometida se factura por promedio
5046	0003028075	Cr 7 3# 14-52 (obra en construcción) seguridad Trébol	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia <b>seguimiento por consumos.</b>
4470	1 167442016	Cr 3 16-79 hotel 3 avenida	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia lectura 3133
5738	70077173	Cr 5 \$ 20/42/46/50 edificio	Se toma registro fotográfico lectura: 00176 según solin registra la misma lectura 176 <b>no hay secuencia</b> en las lecturas de meses anteriores. En solin anotación medidor invertido.

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06**VERSIÓN:** 05**Página 5 de 80****HALLAZGOS****Resumen de hallazgos:**

No conformidades:

No	Descripción del Hallazgo

**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

Se realizó la apertura de la presente auditoría el día 02 de Febrero de 2026, con la Líder del Proceso Facturación y Recaudo y varios funcionarios .

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Proceso Facturación y Recaudo, 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:

<b>CICLO PHVA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>PLANEAR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Acción 2025</li><li>• Plan de Acción 2026 avance a Enero de 2026</li></ul> <p>-Cronograma de Actividades Proceso de Facturación y Recaudo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del Cronograma de Actividades. Actividades a realizar dentro del periodo de facturación</li><li>• Proceso de Lecturas Información de lecturas actualizadas</li><li>• Crítica y análisis de consumos investigación de consumos Avisos - Revisiones Internas -Análisis y Correcciones.</li><li>• Cargue de tarifas Cargue al sistema comercial SOLIN de las tarifas por periodos de Facturación</li><li>• Revisión de liquidaciones impresión de facturas -verificación de cobros y fechas de vencimiento</li></ul>



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 6 de 80**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de facturas a nuestros usuarios vía correo o física entrega de facturas a los 7 ciclos.</li> <li>Aplicación de pagos: actualización del recaudo en el modulo de pagos (estado de cuenta)</li> <li>Facturación Electrónica : factura electrónica (cuentas de cobro, consignaciones bancarias .</li> </ul>
<p><b>VERIFICAR Y ACTUAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramiento. Auditoría Interna realizada en Febrero de 2025</li> <li>Medición y análisis de indicadores de gestión.</li> <li>Revisión Registros de Calidad</li> </ul>
<p><b>CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 142 Art. 149 (parámetro para la facturación del consumo, cobro de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado defensa de los usuarios).</li> <li>Resolución 165 del 2023 ( por la cual se desarrolla el sistema de facturación electrónica de venta)</li> <li>Riesgos del proceso</li> <li>Riesgos de Corrupción</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comités propios del proceso</li> <li>Seguimiento, revisión de Actas y cumplimiento a los compromisos adquiridos en dichas Actas</li> </ul> <p>Tablas de Retención Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión tablas de retención documental y lo contemplado en la disposición custodia, identificación, orden y limpieza adecuada por parte del proceso.</li> </ul>

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO** La facturación de los usuarios y/o suscriptores de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., es realizada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 7 de 80**

y Saneamiento Básico – CRA, las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Todas las actividades para la facturación y el recaudo de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado son ejecutadas dando cumplimiento al contrato de condiciones uniformes (CCU) adoptado por la Empresa mediante la Resolución del IBAL No. 00002 de Enero de 2003 (modificación del contrato de condiciones uniformes

Las tarifas cobradas a los usuarios son el resultado de la aplicación del marco tarifario contenido en la Resolución CRA No. 688 de 2014 y la Resolución CRA 735 de 2015 y aprobadas por la Junta Directiva de la Empresa.

➤ **REVISIÓN DE PLAN DE ACCIÓN DEL PERIODO AUDITADO AÑO 2025**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	%
<p><b>Aumentar la facturación en M3 y en valor por la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado</b></p>	<p>1. Control y seguimiento a las matrículas con consumo facturado de 0 mts3 y bajo consumo</p> <p>2. Aumento de las matrículas en uso comercial e industrial</p> <p>3. Reducción de la facturación por promedio</p>	<p>1. Para el periodo de OCTUBRE/2025 se facturo 12897 matrículas con consumo cero, si comparamos con el periodo de SEPTIEMBRE/2025 disminuyo 1.008 matrículas</p> <p>2. Al periodo de Noviembre de 2024 se contaba con 9519 usuarios comerciales e industriales, para el periodo de OCTUBRE DE 2025 con 10.058.</p> <p>3. Se realizo base del periodo de diciembre de 2024 la cual se cuenta con 18 933 matrículas que se facturación con promedio de las cuales para el periodo de octubre de 2025 se facturo por promedio 4.507 matrículas es decir hubo una reducción de 53 matrículas a comparación del periodo anterior en porcentaje de 76% de reducción. a facturación de OCTUBRE DE 2025 se le facturaron por promedio a 15.828 matrículas, que representa el 8.3% de los usuarios,</p>	<p>.</p> <p><b>100%</b></p>



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 8 de 80**

<p>2.Optimizacion del Trabajo Operativo .</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar en un 10% la codificación de las matrículas.</li> <li>2.. redistribución de los usuarios de los ciclos 2, 3, 4, 5 y 6, con el fin de equiparar el número de suscriptores por cada ciclo</li> <li>3. creación de una herramienta de control y seguimiento de la entrega de la facturación.</li> <li>4. adquirir nuevas TPL</li> <li>5. reinducción en actividades y normatividad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con 15 rutas identificadas para reorganizarlas y mejorar los procesos, de los mismos se han optimizado 7 rutas, es decir se ha mejorado el 47%</li> <li>2. Se emitió Ticket a sistemas y SOLIN el 9/12/25 solicitando el cambio de ciclo del 3 al 2 para las rutas 1501 y 1503</li> <li>3. Se realizo el formato GC-R-FR-0050 Devolución de Facturas para el seguimiento y control de la entrega de facturas por parte del personal operativo .</li> <li>4. Se entregaron las nuevas TPL el día 04/04/2025</li> <li>5. Se realizo reinducción de actividades el 26/07/2025, 25/08/2025, 03/09/2025 y 25/11/25 evidencia acta y asistencia</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>90%</b></p>
<p>3. MEJORAR EL ANALISIS DE CRITICA</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación en Normatividad de servicios Públicos.</li> <li>2.. Mesas de trabajo trimestral de retroalimentación, unificación de criterios y resultados</li> <li>3. Revisión, actualización y modificación del formato de vista interna</li> <li>4.Adquirir un geófono para la investigación de consumos (art.149 Ley 142 del 1994)</li> <li>5. Optimizar el proceso para la expedición de las comunicaciones a los usuarios</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizo capacitación tema micro y macro medición con el personal administrativo el día 08/05/2025 de 3:00 pm a 5:00 pm y con el personal operativo 09/05/2025 de 7:00 am a 10:00 am. evidencia asistencia</li> <li>2. Se adelanto mesa de trabajo el dia 25/11/2025 con el personal de critica se realizo mesa de trabajo retroalimentación, unificación de criterios y resultados</li> <li>3. Para la presente vigencia no se puede realizar el respectivo cambio de las RI ya que se cuenta con una cantidad de 9 mil RI preimpresas, se creó el registro CÓDIGO: GC-R-FR-053 y el CÓDIGO: GC-R-FR-052 de revisiones con geófono y totalizadoras respectivamente.</li> <li>4. Fueron entregados 2 equipos de</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>100%</b></p>



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 9 de 80**

		<p>geófono para el área el día 17/09/2025</p> <p>5. Se realizo mesa de trabajo el 09 y 10/09/2025 con los involucrados en la expedición de las comunicaciones de los usuarios, de los 7 oficios ya se elaboraron 4 de fácil manejo</p>	
<p>4. AUMNTAR EL NUMERO DE FACTURAS POR CORREO ELECTRONICO</p>	<p>1. Promocionar por los diferentes canales de comunicación la opción de envió de la factura por correo electrónico.</p> <p>2. Incluir en las comunicaciones y Actos Administrativos una nota invitando a la recepción de la factura por correo electrónico.</p> <p>3. promover al interior del IBAL S.A.E.S.P Oficial y de la Administración Municipal la recepción de la factura por correo electrónico.</p>	<p>1. Se realizo un nuevo video promoviendo el programa "MENOS Papel Mas Eficiencia " recibiendo tu factura al correo electrónico <a href="https://ibal.gov.co/2025/11/05/ya-te-llega-la-factura-por-correo-electronico-del-ibal-tranquilo-aqui-te-contamos-como-hacerlo/">https://ibal.gov.co/2025/11/05/ya-te-llega-la-factura-por-correo-electronico-del-ibal-tranquilo-aqui-te-contamos-como-hacerlo/</a>, y se está enviando mensaje de texto a nuestros usuarios de que ya fue generada la factura, el valor y puede cancelar por la página <a href="http://ibal.gov.co">ibal.gov.co</a>.</p> <p>2. Se realizo la circular No. 410-005 del 26 de marzo de 2025 solicitando apoyo incluyendo en las comunicaciones y actos administrativos una nota invitando a nuestros usuarios a la recepción de la factura IBAL por correo electrónico.</p> <p>3. Se envio oficio 410-222 del 14/05/2025 a todas las direcciones y dependencias solicitando el apoyo de socializar y autorizar el envío de la Factura Digital con el equipo de trabajo. se realizó formato GC-R-FR-0051 Autorización Factura Digital de la comunicación se recibió respuesta de control perdidas, servicios generales, contabilidad y PQR</p>	<p><b>100%</b></p>

**NOTA:** Se dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento del año 2025 en un 97.5% el cual fue un buen porcentaje de cumplimiento en las actividades realizadas.



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 10 de 80**

➤ **REVISIÓN DE PLAN DE ACCIÓN DEL AÑO 2026 mes Enero**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	%
<p>1. AUMENTAR EN UN 10% LA FACTURACION EN M3 Y/O EN VALOR POR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.</p>	<p>1. Reducir en un 10% las matrículas con consumo facturado de 0 m3</p> <p>2. Realizar el proceso de investigación mínimo al 30% de las matrículas que presente desviación significativa por bajo consumo.</p> <p>3. Aumentar en un 10% las matrículas en uso comercial e industrial.</p> <p>4.Reduccion de la facturación por promedio</p> <p>5. Contar con mayor numero de operarios 01</p>	<p><b>Aumento en el mes de enero de 2026, el 6% de suscriptores en uso industrial y el 0,4% de suscriptores en uso comercial (COMERCIAL &gt; FACTURACIÓN &gt; Consultas &gt; Reportes al SURICATA &gt; 1.1 Facturación acueducto &gt;)</b></p>	<p>.</p> <p><b>3. 6%</b></p> <p><b>3. 4%</b></p>
<p>2. OPTIMIZACION DEL TRABAJO OPERATIVO</p>	<p>1. mejorar en un 10% la codificación de las matrículas.</p> <p>2. redistribución de los usuarios de los ciclos 3, 4 y 6, en el 1 trimestre del año ,con el fin de equiparar el numero de suscriptores por cada ciclo,</p> <p>3. capacitación en actividades operativas y atención al cliente</p>		



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 11 de 80**

<b>3. MEJORAR EL ANALISIS DE CRITICA</b>	1. capacitación en normatividad de servicios publicos  2. mesas de trabajo trimestral de retroalimentación, unificación de criterios y resultados  3.revision, actualización y modificación del formato de visita interna en el 1 trimestre del año.		
--	--	--	--

ANALISIS: se esta evaluando el mes de Enero de 2026

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2025**

Todas las actividades que hacen parte de la facturación y el recaudo de servicios públicos, se planean de manera mensual mediante un cronograma de facturación, elaborado por el Grupo y aprobado por la Dirección Comercial.

Se establece con los periodos de facturación los cuales están establecidos en 7 ciclos y fluctúan entre 28 y 32 días de conformidad con el Artículo 148 de la ley 142 de 1994.

Se realizo un muestreo del cronograma de actividades de los periodos de Febrero, Abril, Agosto, Octubre, Diciembre de 2025 y Enero de 2026 para verificar su cumplimiento.

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL MES DE FEBRERO DE 2025**



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 12 de 80**

ACTIVIDAD	febrero-25																											
	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
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA			C3				C4					C5		C6				C1			C2							C7
LECTURA DE MEDIDORES					C3	C3	C3			C4	C4	C4		C5			C6	C6		C1	C1					C2		C7
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO								C3				C4		C5				C6			C1					C2		C7
NOTIFICACIONES - AVISOS																												
REVISIONES INTERNAS R.I.																												
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN																												
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN																												
RE-LECTURAS									C3				C4	C4	C5				C6					C1		C2	C2	
CIERRE CRITICA			C1				C2				C7			C3						C4	C5						C6	
FACTURACION				C1			C2				C7						C3			C4			C5				C6	
REPORTE DIAN	C6				C1			C2				C7						C3			C4				C5			
IMPRESIÓN DISPAPELES			C6			C1				C2			C7						C3				C4		C5			
FECHA DE RECEPCION				C6			C1				C2			C7						C3				C4		C5		
ALISTAMIENTO	C5				C6			C1			C2			C7						C3				C4		C5		
ENTREGA DE FACTURAS			C5			C6				C1			C2				C7				C3					C4		
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO						C4				C5				C6				C1			C2				C7			C3
SUSPENSION DEL SERVICIO					C3						C4		C5							C6	C1				C2		C7	

**Análisis:** en el siguiente cronograma de actividades se revisó un selectivo de matrículas pertenecientes a los ciclos 2 y 3 donde se verificó en el software solin el cumplimiento de las siguiente actividad ( fecha de facturación, y primer fecha de vencimiento) se evidencio cumplimiento a dicho cronograma.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE ABRIL DE 2025**

ACTIVIDAD	abril-25																													
	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
	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA			C3						C4		C5			C6								C1		C2						C7
LECTURA DE MEDIDORES							C3	C3		C4	C4		C5	C5						C6		C1	C1				C2		C7	
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO								C3				C4		C5						C6			C1				C2		C7	
NOTIFICACIONES - AVISOS		C7																								C1		C2		
REVISIONES INTERNAS R.I.			C2				C7																							
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN					C3				C4		C5			C6																
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN			C2				C7			C3				C4							C5		C6							
RE-LECTURAS	C2	C2	C7					C3	C3					C4							C5	C5		C6		C6	C1	C2		
CIERRE CRITICA			C1				C2	C7						C3							C4		C5					C6		
FACTURACION				C1				C2	C7											C3			C4			C5		C6		
REPORTE DIAN					C1				C2	C7										C3			C4				C5			
IMPRESIÓN DISPAPELES	C6						C1			C2	C7									C3					C4			C5		
FECHA DE RECEPCION		C6					C1			C2	C7										C3					C4				
ALISTAMIENTO			C6					C1			C2			C7										C3			C4			
ENTREGA DE FACTURAS	C5			C6					C1				C2	C7											C3			C4		
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO		C3	C4					C5			C6						C1					C2			C7					
SUSPENSION DEL SERVICIO							C3	C4			C5				C6								C1				C2		C7	



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 13 de 80**

ANALISIS : Se reviso un selectivo de matriculas pertenecientes a los ciclos 1 y 4 donde se verifico en el Software Solin el cumplimiento de las siguientes actividades (entrega de factura y suspensión del servicio ) se evidencia cumplimiento al cronograma establecido .

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE AGOSTO DE 2025**

ACTIVIDAD	agosto-25																														
	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
	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA				C3				C4			C5		C6									C1					C2				
LECTURA DE MEDIDORES	C7					C3		C3	C3	C4	C4		C5		7				C6							C1	C1		C2		
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO	C7								C3		C4		C5						C6								C1	C2			
NOTIFICACIONES - AVISOS		C7								C3		C4		C5						C6								C1		C2	
REVISIONES INTERNAS R.I.	C1				C2			C7						C3						C4	C5				C6						
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN																															
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN	C1				C2			C7						C3						C4	C5				C6						
RE-LECTURAS	C1			C7								C3		C3						C4	C4	C5	C6		C6			C1		C2	
CIERRE CRITICA					C1	C2						C7							C3		C4	C5	C6		C6		C5		C6		
FACTURACION						C1		C2					C7							C3	C4	C5	C6			C5		C6			
REPORTE DIAN								C1	C2					C7						C3		C4				C5		C6			
IMPRESIÓN DISPAPALES	C6								C1		C2				C7						C3				C4				C5		
FECHA DE RECEPCION		C6								C1	C2				C7							C3			C4				C5		
ALISTAMIENTO	C5			C6							C1	C2							C7					C3		C4					
ENTREGA DE FACTURAS		C5			C6							C1	C2							C7				C3		C4					
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO				C4						C5		C6										C1				C2		C7			
SUSPENSION DEL SERVICIO				C3				C4						C5						C6					C1		C2				

ANALISIS: se revisó un selectivo de matrículas pertenecientes a los ciclos 3 Y 4 donde se verifico en el software solin el cumplimiento las siguientes actividades ( suspensión del servicio y fecha de cierre del periodo).Se evidencia cumplimiento al cronograma establecido.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE OCTUBRE DE 2025**

ACTIVIDAD	octubre-25																														
	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
	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA	C7					C3			C4					C5	C6						C1							C2		C7	C3
LECTURA DE MEDIDORES			C7				C3	C3		C4				C4	C5		C6			C6	C6		C1	C1	C1				C2		
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO			C7						C3					C4	C5					C6				C1					C2		
NOTIFICACIONES - AVISOS						C7			C3					C4	C5						C6						C1		C2		
REVISIONES INTERNAS R.I.		C1				C2								C3							C4	C5				C6				C1	
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN																															
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN		C1				C2								C3							C4	C5				C6				C1	
RE-LECTURAS	C1	C2							C3									C4	C5					C6				C1	C1	C2	
CIERRE CRITICA						C1		C2	C7											C3		C4	C5		C6	C6		C1	C1	C2	
FACTURACION							C1		C2					C7							C3		C4			C5		C6			
REPORTE DIAN	C6							C1		C2					C7						C3		C4			C5		C6			
IMPRESIÓN DISPAPALES		C6							C1					C2		C7						C3				C4		C5			
FECHA DE RECEPCION			C6							C1				C2		C7								C3		C4		C5			
ALISTAMIENTO				C6										C1	C2	C7								C3		C4		C5			
ENTREGA DE FACTURAS		C5				C6								C1	C2						C7				C3		C4				
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO			C3				C4	C5						C6								C1		C2				C7			
SUSPENSION DEL SERVICIO							C3			C4				C5							C6					C1		C2		C7	



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 14 de 80**

**ANALISIS:** se revisó un selectivo de matrículas pertenecientes a los ciclos 5 y 6 donde se verifico en el software solin el cumplimiento las siguientes actividades ( toma de lectura y fecha entrega de factura). Se dio cumplimiento al cronograma establecido.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE DICIEMBRE DE 2025**


ACTIVIDAD	diciembre-25																														
	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
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA			C7	C3						C4		C5			C6		C1						C2							C7	
LECTURA DE MEDIDORES				C7	C3	C3			C3		C4	C4			C5	C6	C6					C1	C1								C2
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO				C7					C3		C4	C4			C5	C6	C6					C1	C1								C2
NOTIFICACIONES - AVISOS	C2				C7					C3		C4				C5		C4				C6								C1	
REVISIONES INTERNAS R.I.	C1				C2					C7				C3			C4					C5								C6	
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN																															
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN	C1				C2					C7				C3			C4					C5								C6	
RE-LECTURAS	C1	C2			C7					C3				C4	C4							C5	C5						C6	C6	
CIERRE CRITICA				C1						C2		C7						C3				C4							C5		
FACTURACION					C1					C2				C7								C3	C4							C5	
REPORTE DIAN						C1					C2				C7							C3	C4							C5	
IMPRESIÓN DISPAPELES	C6						C1						C2				C7									C3-C4					C5
FECHA DE RECEPCION	C5	C6						C1						C2			C7										C3-C4				C5
ALISTAMIENTO		C5	C6						C1						C2							C7						C3-C4			C5
ENTREGA DE FACTURAS	C4		C5	C6						C1					C2							C7							C3		
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO			C3						C4		C5	C6				C1						C2						C3		C4	
SUSPENSION DEL SERVICIO		C7							C3		C4				C5	C6						C1							C2		

**ANALISIS:** Se reviso un selectivo de matriculas pertenecientes a los ciclos 1 y 7 donde se verifico en el software SOLIN el cumplimiento de las siguientes actividades (revisión entrega de factura y suspensión del servicio) se dio cumplimiento al cronograma

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE ENERO 2026**

ACTIVIDAD	enero-26																																		
	29	30	31	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	
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA	C7							C3			C4				C5	C6						C1										C2			
LECTURA DE MEDIDORES		C2						C7		C3	C3	C3	C4			C4		C5	C6			C6			C1	C1								C2	
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO		C2									C3					C4		C5	C6			C6			C1	C1								C2	
NOTIFICACIONES - AVISOS																C3		C4		C5				C6							C1				C2
REVISIONES INTERNAS R.I.																			C3			C4			C5		C6							C1	
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN																																			
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN																				C3				C4			C5		C6					C1	
RE-LECTURAS	C6							C1	C2						C7	C3						C4			C5				C6		C1				
CIERRE CRITICA	C6														C1	C2		C7					C3		C4				C5		C6				
FACTURACION	C5	C6														C1	C2		C7				C3		C4				C5		C6				
REPORTE DIAN	C5	C6														C1	C2					C7			C3				C4		C5		C6		
IMPRESIÓN DISPAPELES					C5				C6									C1	C2					C7			C3				C4		C5		
FECHA DE RECEPCION						C5				C6									C1			C2			C7				C3				C4		
ALISTAMIENTO	C3-C4								C5	C6												C1	C2			C7				C3		C4		C5	
ENTREGA DE FACTURAS		C3							C4	C5		C6										C1	C2			C7				C3		C4		C5	
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO					C7					C3						C4	C5					C6								C1	C2				
SUSPENSION DEL SERVICIO		C2								C7						C3						C4	C5		C6									C1	

**ANALISIS:** Se reviso un selectivo de matriculas pertenecientes a los ciclos 2 y 3 donde se verifico en el software SOLIN el cumplimiento de las siguientes actividades (lectura de medidor y fecha de vencimiento ) donde se evidencio cumplimiento al cronograma.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 15 de 80</b>

➤ **PROCESO CARGUE DE LECTURAS EN EL SISTEMA COMERCIAL**


Toma de Lectura: Es el proceso mediante el cual se determina el consumo de un predio, en metros cúbicos, a partir del registro del medidor y su incorporación en el dispositivo móvil de lectura y el sistema comercial.


Importación de Información al Sistema Comercial. Una vez se culmine en su totalidad las lecturas por ciclo, se procede a la actualización de información al sistema comercial.

Descargue de Información Registrada en las TPL Se valida la información obtenida en terreno (que este completa, no haya duplicidad de datos, que los campos estén diligenciados, en caso de no tener lectura deberá tener anomalía). Se hace una revisión de la información, con el fin de identificar datos errados, que generen error al cargar al sistema comercial.








Luego del cargue total de las lecturas en el software SOLIN, él mismo software identifica los predios con anomalía, que impiden la toma de lectura y las matrículas con desviación significativa por alto y bajo consumo, teniendo en cuenta los siguientes porcentajes: a. Promedio menor o igual 40 m<sup>3</sup> con desviación del 65% b. Promedio mayor a 40 m<sup>3</sup> con desviación del 35% Verificación de crítica 1. DESVIACIÓN POR ALTO CONSUMO a. Se filtran todos los consumos menores a 10 m<sup>3</sup> y un promedio menor a 10 m<sup>3</sup>, los cuales no se envían a revisión interna y se facturan con la diferencia de lectura encontrada en terreno, estas matrículas se distribuyen entre los funcionarios de crítica para registrar la novedad en el sistema SOLIN liberándolas con respuesta 18 “seguimiento de consumo”. b. Las matrículas que presentan Desviación Significativa por alto consumo y no son liberadas con respuesta 18 se les envía avisos con tres (3) días de anticipación, basados en las fechas establecidas en el cronograma de facturación. . El sistema comercial de la Empresa genera las desviaciones significativas por altos o bajos consumos, al registrar una lectura que sobrepase o disminuya el consumo promedio del predio, con el objetivo programar las actividades de relecturas, notificaciones por aviso para investigación de consumo y revisiones internas.

**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 1**

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 16 de 80</b>

	<b>VISITAS EN TERRENO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EI-R-008
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-09-15
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de</b>

FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
	551	C16LA47982 1	Cra 8 # 11-35 Centro	 	Según visita en terreno se evidencio que el servicio se encuentra suspendido, según software solin en el mes de Enero dice que servicio suspendido, en febrero dice que no se encuentra acometida.
	162	00009701040	Cl 3 # 6-30 AZI Belen		Según visita en terreno se evidencio lectura de 1190 lo cual guarda secuencia con la lectura que tiene SOLIN 1191
	320	1120FHC0009 20	Cr 7 # 5-40 Belen - Colegio Amina Melendro		Según visita en terreno por la auxiliar opertativa evidencio conexión directa según solin conexión directa

	569	70234285	Cr 9 # 11-11 Belencito		Según visita en terreno la operaria evidencio Medidor dentro del predio, según solin se evidencia lectura 289
	42440	1706009084	Cl 10 # 10a-34 Apt 401 Belencito		Según visita en terreno se evidencio Predio deshabitado, en solin se evidencio lectura de 895
	12457	C17LA46012 1	Cl 10 # 9-30 Sotano 2 Belencito		Según visita en terreno se evidencio Medidor borroso, según solin lectura 1364
	1327	17527821	Cra 12 # 16a-20 Ancon parte alta		Lectura 1074 predio deshabitado, en solin se evidencia la misma lectura hace 4 meses
	1229	24010143	Cra 12 # 14-39 Ancon parte alta		En visita realizada se evidencio Medidor Borroso, en solin se evidencia lectura 1154 la cual tiene secuencia con las lecturas anteriores.
	11725	23064071	GALAN MANZ L # 6		En terreno se evidencio lectura 448 en solin 449 la cual guarda secuencia lógica con la lectura evidenciada
	3664	18047677	MZ N CS 24A / CRA 6 SUR Y 6A CL 21A Y 21C		En terreno se evidencia conexión directa , en solin también se evidencia servicio directo


	65672	2270002522	CR 10 # 25-49 PISO 1 VILLA CLAUDIA		Se terreno se evidencio lectura 737 en solin lectura 742 la cual guarda secuencia
	65700	18014479	MZ A CS 13 VILLA CLAUDIA		En terreno se observa lectura 837 en solin 842 lo cual guarda una secuencia lógica en la lectura
	65675	25019313	MZ A CS 12 PS 1 B/ VILLA CLAUDIA		En terreno se evidencia lectura 112 en solin 115 lo cual hay secuencia en la lectura
	66562	2470022005	MZ A CS11A VILLA CLAUDIA		En terreno se evidencio lectura 168 en solin lectura 170 la cual hay secuencia
	124332	23015685	CALLE 24 #10-67 APTO 201		En terreno se evidencio lectura 351 en solin 354 hay secuencia lógica en la lectura
	124331	28023248	CALLE 24 #10-67 APTO 201		En terreno se evidencia lectura 418 en solin 422 lo cual se confirma que hay secuencia en la lectura
	68162	23019091	MZ D CS 2 VILLA CLAUDIA		Se evidencia en terreno lectura 188 en solin registra la misma lectura 188

	115425	17528021	CR 10 #25-63SUR AP-102		En terreno se evidencio lectura 754 en solin 756 lo cual tiene una secuencia lógica
	90729	24087111	KR 10 NO 25-49 PISO 2 VILLA CLAUDIA		En terreno se evidencio lectura 98 en solin se 101 lo cual hay secuencia lógica en la lectura
	159119	19239952	CRA 10 SUR 25-49 APTO 301 B/VILLA CLAUDIA		<b>Se evidencia en terreno lectura 743 en solin lectura 747 lo cual hay secuencia lógica en la lectura</b>
	119241	23019097	CL 24 #10-167 P-1 V/CLAUD		<b>En terreno se evidencio lectura 502, en solin se evidencia lectura 506 lo cual viene una secuencia lógica en la lectura</b>

**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 2**


FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
	119666	12CP38314	TR-5 APTO-501 PARQUE CENTRAL		En terreno se evidencia lectura 1821 en solin tiene lectura 1825 lo cual hay secuencia en la lectura
	119570	12CP33319	Cra 2 Sur #22-89 Tr-1 Apto-101 Parque Central		1551 en solin se evidencia lectura 1555 lo cual tiene secuencia logica

	119587	12CP34924	Cr 2 Sur # 22-89 Tr 1 Apto 502 B/ Parque Central		En terreno se evidencia lectura 1561 en solin lectura 1560 hay secuencia en la lectura
	119669	12CP38316	Cra 2 Sur #22-89 Tr-5 Apto-504 Parque Central		Lectura en terreno 1981 en solin 1986 se evidencia lógica en la lectura
	82056	25059606	CR 3 SUR #25-25 P 2 FERIAS		Visita en terreno lectura 51 en solin lectura 52 lo cual hay secuencia lógica en la lectura
	5974	25037656	CRA 3 SUR 25-19 LAS FERIAS		Visita en terreno se evidencia lectura 228 en solin lectura 231 guarda secuencia lógica en la lectura
	19037	C17LA030282	Cr 6 Sur Cls 27 Y 28 Popular		En terreno se evidencia lectura 2417 en solin 2421 se observa secuencia lógica en la lectura
	19052	C17LA030288	CR 6 SUR CLS 28 Y 27ª POPULAR		Lectura en terreno 2383 en solin tiene lectura 2380 se observa secuencia en las lectura








	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 21 de 80</b>

82600	12212653	CR 3 SUR #25-37 FERIAS		En terreno se evidencia lectura 1649, en solin lectura 1650 conserva secuencia lógica en la lectura
119634	12CP38809	Cra 2 Sur #22-89 Tr-4 Apto-201 Parque Central		En terreno se evidencia lectura 1179 en solin lectura 1185 lo cual guarda una secuencia lógica en la lectura

**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 3**

	<b>VISITAS EN TERRENO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EI-R-008
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-09-15
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de</b>

FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
	112701	25036386	CL 39 #4H-19 P-1 MAGISTERIO		Se evidencio en terreno lectura 0014 en solin lectura 12 el cual tiene secuencia


	13407	12212291	CR 4 D # 38 A-50 MAGISTERIO - CLINICA ODONTOLÓGICA		En terreno se evidencio lectura 1157 en solin 1151 tiene secuencia
	76773	23023492	CR 9 A # 42-80 VILLA MARLEN 1		En terreno lectura 410 en solin 402 tiene secuencia la lectura
	32516	24013112	CR 9A 42-80 B/CALARCA		Lectura en terreno 125 lectura en solin 121 tiene secuencia
	20623	254625	CRA 10 # 42 38 CALARCA		En terreno se evidencio lectura 36 en solin lectura 12 tiene secuencia la lectura
	13629	25003822	CL 37 # 9 18 GAITAN		Según visita en terreno 88 lectura en solin 68
	9624	C16LA47976 3	CL 37 # 9-14 GAITAN		Visita en terreno 1191 en solin 1188 tiene secuencia la lectura
	15573	23017476	CR 12 # 37A 16 GAITAN		Lectura en terreno 672 en solin lectura 661 lo cual se evidencia una secuencia lógica en la lectura



	4044	00002073449	CRA 12 # 37A 10 GATAN		Se evidencio en terreno lectura 2168 en solin lectura 2168 predio deshabitado
	19018	23143828	MZ D CASA 13 CORDOBA		Según visita en terreno lectura 679 en solin lectura 667 se evidencia secuencia en la lectura
	57492	25051435	MZ D CASA 14 CORDOBA / K 13 36 123 C 39 13 03		Según visita en terreno lectura 14 lectura en solin 13 tiene secuencia de lectura

**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 4**


FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
	21706	2170007404	MZ 36 CASA 1 ETP-7 JORDAN		Visita en terreno 2843 según solin 2817 se evidencia secuencia en la lectura
	21662	25000523	MZ 43 CASA 5 ETP-7 JORDAN		Se observa en terreno lectura 82 en solin se evidencia lectura 71 la cual tiene secuencia en la lectura

	27623	25056798	MZ 71 CASA 4 ETP-8 JORDAN		Se evidencio en terreno lectura 274 según solin 257 tiene secuencia la lectura
	108102	00010066645	MZ 18 CASA 14 PISO 3 / ETP-8 JORDAN		En terreno se evidencio BORROSO en solin lectura 1368
	24229	25015080	CR 6 B 57 15 LIMONAR		Se evidencia en terreno lectura 186 en solin lectura 180 guarda secuencia la lectura
	20283	25051731	CRA 6B # 57 12 LIMONR		En terreno se evidencia lectura 15 en solin lectura 14 guarda secuencia la lectura
	20255	23155370	CALLE 59 # 6B 12 LIMONAR		Se evidencia en terreno lectura 246 en solin lectura 243 guarda secuencia la lectura
	98656	24044722	MZ O CS 4 HDA P/PINTADA		Se evidencia en terreno lectura 479 en solin lectura 462 lo cual se evidencia secuencia en la lectura

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 25 de 80</b>








	<b>103130</b>	<b>19244009</b>	<b>MZ O CS 5 HDA PIEDRA PINT</b>		En terreno se evidencia lectura 1444 en solin lectura 1435 lo cual se evidencia secuencia en la lectura
	<b>116697</b>	<b>24053766</b>	<b>MZ O CS 11 P-2 H/PIED PIN</b>		En terreno se evidencia lectura 226 en solin lectura 220 guarda secuencia la lectura


**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 5**

	<b>VISITAS EN TERRENO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EI-R-008
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-09-15
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de</b>

FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
16/02/2026	33703	24-001065	MZ P CS 10 JARDIN MUSICALIA		<b>Lectura en terreno 0363 se verifico en solin lectura 362 tiene secuencia la lectura</b>
16/02/2026	52527	0159129-2017	MZ V CS 9 JARDIN COMUNEROS		<b>Lectura en terreno 1715 se comparo en solin 1715 concuerda la lectura</b>


16/02/2026	46973	25-002461	MZ 52 CS 11 JARDIN SANTANDER		<b>Lectura en terreno 0006 se evidencio medidor nuevo tiene la misma lectura en solin</b>
16/02/2026	46947	14012704	MZ 47 CS 28 JARDIN SANTANDER		<b>Lectura en terreno 1346 en solin figura la misma lectura</b>
6/02/2026	83229	25031015	MZ 1 CS 23 VILLA DEL SOL		<b>Lectura en terreno 072 la lectura es la misma que aparece en solin</b>
16/02/2026	75797	23-066642	MZ 2 CS 7 VILLA DEL SOL		<b>Lectura evidenciada en terreno 0350 en solin 349 la lectura es consecutiva con la de solin</b>
17/02/2026	47932	25-032606	MZ C CS 29 NUEVO ARMERO		<b>Lectura evidenciada en terreno 0098 la lectura en solin 97 tiene secuencia</b>
17/02/2026	70169	18553185	MZ E CS 3 QUINTA AVENIDA		<b>Lectura en terreno 0920 la lectura es igual a la que se observa en solin</b>

17/02/2026	66758	C16LA21646 4	MZ N CS 20 TOLIMA GRANDE		Lectura en terreno 2106 la lectura concuera con la que esta en solin
17/02/2026	32088	16013431	MZ 3 CS 17 TOPACIO		Lectura evidenciada en terreno 2529 la lectura es igual a la que esta en solin
17/02/2026	64622	16012129	CLL#104-4A- 06 AGUA MARINA		Lectura evidenciada en terreno 1330 la lectura tiene secuencia con la que aparece en solin
17/02/2026	68246	17517159	MZ G CS 3 VILLA NORTE		Lectura evidenciada en terreno 1786 en solin 1766 sus lecturas tienen secuencia lógica
18/02/2026	54389	24-056898	MZ C CS 3 PRADO 2		Lectura en terreno 080 en solin se observa la misma lectura
18/02/2026	178771	32-015467	MZ 3 CS 4 VILLA DEL SOL		<b>Lectura en terreno 0273</b> en solin se observa la misma lectura
18/02/2026	57602	25-031937	MZ 3 CS 11 NUEVA COLOMBIA		Lectura en terreno 0131 en solin se observa la misma lectura, predio deshabitado







	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 28 de 80</b>







18/02/2026	60116	17529881	MZ B CS 13 BUNDE ET 2		Lectura en terreno 2190 en solin se observa la misma lectura
18/02/2026	155454	1806012524	MZ J CS 14 BARRIO JARDIN		LECTURA: 0393 en solin se observa la misma lectura
18/02/2026	84811	23-100913	MZ J CS 10 BARRIO JARDIN ATOLSURE		<b>LECTUTRA: 0237</b> en solin se observa la misma lectura







### SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 6




	<b>VISITAS EN TERRENO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EI-R-008
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-09-15
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 1 de</b>

FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
19/02/2026	68868	18064193	Mz 58 cs 4 ciudadela Simón bolivar 3 etapa		Se toma lectura 1991 según seguimiento en solin se evidencia lectura 1996 hay secuencia en la lectura

19/02/2026	53511	021132-23	Mz 33 cs 19 ciudadela simón bolivar 2 etapa		Se toma lectura 0548 según solin se evidencia lectura 550 tiene secuencia en la lectura
19/02/2026	76594	24087351	Mz L cs 15 la esmeralda		Se toma lectura 0439 en solin se evidencia lectura 435 lo cual tiene secuencia con la lectura evidenciada
19/02/2026	66522	25038090	Mz A cs 18 nuevo combeima		Se toma lectura 0159 se evidencia en solin lectura 156 lo cual hay secuencia con la lectura evidenciada
19/02/2026	69264	C171a257901	Mz Q cs 11 nuevo combeima		Se toma lectura 1071 en solin se evidencia lectura 1070, lo cual guarda secuencia con la lectura evidenciada
19/02/2026	109713	0018066	Mz F cs 25 la cima etapa 2		Se toma lectura 2537, en solin se evidencia lectura 2536 hay secuencia en la lectura
20/02/2026	90668	24050949	Mz I cs 24 vasconia reservado		se toma lectura 0517 en solin lectura 513 tiene secuencia con la lectura evidencia en terreno








20/02/2026	80720	19171851	Mz E cs 9 piso 1 vasconia		Se toma lectura 1117 en solin se evidencia lectura 1115 hay secuencia en la lectura
20/02/2026	122048	24002255	Mz 30 cs 2 protecho topacio		Se toma lectura 0165 se evidencia en solin lectura de 163 lo cual se evidencia secuencia
20/02/2026	127620	2470004021	Casa 39 san Gelatto		Se toma lectura 0200 en solin se evidencia lectura 199 lo cual hay secuencia
20/02/2026	81073	C17la247499	Mz 40 cs 6 protecho topacio		Se toma lectura 1697 en solin se evidencia lectura 1696 la cual hay secuencia con la evidenciada en terreno
20/02/2026	86546	C16la504467	Spm 4 mz 1 cs 9 nueva castilla		Se toma lectura 0975 Se evidencia en solin lectura 974 hay secuencia en la lectura
20/02/2026	135840	005030-23	Spm 8 mz 1 ca 15 nueva castilla		Se toma lectura 0055 se evidencia en solin lectura 55 la misma que se evidencia en terreno

20/02/2026	125193	13cp45593	Mz E cs 19 terrazas de santa ana		Se toma lectura 1284 en solin se evidencia la misma lectura
	72850	25-003184	Mz 36 cs 5 etapa 5 santa ana		Se toma lectura 0016 se evidencia en solin la misma lectura que fue observada en terreno.
23/02/2026	50952	25035817	Cll 138 # 7-42 ceiba sur		Se toma lectura 095 se evidencia en solin lectura 93 la cual se evidencia secuencia con la leida en terreno
23/02/2026	105231	250311762	Mz l cs 11 ceiba norte		Se toma lectura 0245 en solin se evidencia lectura 240, lo cual guarda secuencia con la observada en terreno
23/02/2026	100990	25000113	Mz J cs 22 portales del norte		Se toma lectura 0059 en solin se evidencia lectura 57 la cual tiene secuencia con la evidenciada en terreno
23/02/2026	83825	19271954	Mz k cs 89 san Sebastián		Se toma lectura 1221 se evidencia en solin lectura 1220 la cual guarda secuencia con la tomada en terreno






23/02/2026	61818	24-046686	CII 134A # 12-07 santropell		Se toma lectura 0118 en solin se evidencio lectura 117 lo cual tiene secuencia con la evidenciada en terreno
23/02/2026	91350	C17LA454057	Mz B cs 2 montecarlo		Se toma lectura 1138 se evidencia en solin lectura 1137 lo cual guarda secuencia con la evidenciada en terreno
23/02/2026	127501	25000190	CII 126 # 14-79 montecarlo 1		Se toma lectura 0022 en solin se evidencia lectura 22 lo cual es igual a la observada en terreno

**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A TOMA DE LECTURA USUARIOS CICLO 7**

FECHA	MATRICUL A/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTGRAFICO	OBSERVACION
05/02/2026	20450	20450	1200009		Se toma registro fotográfico lectura; 3491, tiene secuencia con la lectura que figura en solin 3478
05/02/2026	23212	2232002239	Centro vacacional Picaleña		Se toma registro fotográfico lectura 26520 en solin se evidencia lectura 26270 hay secuencia con la evidenciada en terreno

05/02/2026	132846	J17WH71519 9A	Clínica inter, alta tecnología clinaltec		Se toma registro fotográfico lectura: 183471, en solin lectura 182.619 se evidencia secuencia con la observada en terreno
	44131	2331022592	Apartahotel villa marina		Se toma registro fotográfico lectura: 03665, tiene secuencia con la registrada en solin
	171381	25057442	Federación Nal. De cafeteros Cr 145#sur 167-10 bodega vía Bogotá		Se toma registro fotográfico lectura: 02472, tiene secuencia con la lectura de solin 2345
06/02/2026	127740	250110188	Cr 48 sur#83- 300 serviteca Dilan Coll		Se toma registro fotográfico: lectura: 1405, tiene secuencia con la lectura registrada en solin
06/02/2026	39815	24090114	Cr 20sur#83-31 glorieta mirolindo frente bomba serviarroz		Se toma registro fotográfico lectura: 00170 en solin guarda secuencia
06/02/2026	52248	1432012928	Cr 48 sur#106- 44 km 4 via picalaña /k 48 sur 106-71		Se toma registro fotográfico lectura: 26875 en solin lectura 26765 tiene secuencia la lectura
06/02/2026	132847	No registra No. De medidor	Antes colegio policía picalaña comando central		Se toma registro fotográfico lectura: 0844334, tiene secuencia con la lectura que muestra en solin





06/02/2026	110118	No registra No. De medidor	Vía doima finca margarita ( macromedidor entrada ptard		Se toma registro fotográfico lectura: 0014783, según solin hay secuencia con la lectura
06/02/2026	43787	C16LA479955	Mz 7 cs 11 murillo toro Escuela Cristobal Colon		Se toma registro fotográfico lectura: 01806 según solin tiene la misma lectura , predio deshabitado
06/02/2026	30646	24089828	Mz 6 cs 12 murillo toro		Se toma registro fotográfico lectura: 00020, en solin figura la misma lectura , predio deshabitado
06/02/2026	9904	24009539	Mz 6 cs 11 murillo toro colegio Ismael Perdomo		Se toma registro fotográfico lectura: 00316, según solin tiene secuencia en la lectura
06/02/2026	54703	00003031948	Cr 10 sur # 21A-17 kennedy biblioteca publica		Se observa acometida tapada con cemento según solin imposibilidad para leer, frenado en lectura 94 hace mas de 4 meses
06/02/2026	132389	C16LA595434	Institución Educativa TITA DE HUERTAS Cll 21 cr 8 sur kennedy		Se toma registro fotográfico predio cerrado no sale nadie ni responde no se puede tomar lectura. En solin 899 imposibilidad para leer, medidor dentro del inmueble. Se

					<b>factura por promedio</b>
06/02/2026	4911	<b>24012867</b>	Cll 17# 3-85 hotel Ibagué real		Se toma registro fotográfico lectura: 00082, lectura en solin 81 se observa que no tiene secuencia con las lecturas de los meses anteriores medidor invertido
09/02/2026	77623	<b>24090131</b>	Instituto del Corazón Av 19 cr 13 via calambeo		Se toma registro fotográfico lectura : 03274, sus lecturas tienen secuencia con las registradas en solin 2949 predio en remodelación
09/02/2026	69797	<b>C16LA479825</b>	Escuela Niño Jesus de Praga Cl 69# 8-20 et 9 jordán		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida tapado, según solin se toma lectura 6204 tiene secuencia las lecturas
09/02/2026	73665	<b>A16WF715022 K</b>	Almacenes Éxito Cr 5# 80-60 av mirolindo con av jordán éxito		Se toma registro fotográfico con lectura 174061 en solin se evidencia secuencia en la lectura 174571
09/02/2026	74214	<b>00000593433</b>	Constructora Chipalo Mz 39 cs 22 santa anna		Se toma registro fotográfico lectura : 2585, según solin lectura 2586 medidor invertido, las lecturas anteriores no tienen secuencia son mayore

09/02/2026	154071	25068234	Local copifam cl 131#8-55 (acometida frente a dirección cl 131# 8-83		Se toma registro fotográfico lectura : 00014, según solin no se encuentra acometida, imposibilidad para leer
09/02/2026	98680	0000678039	Cll 60 infibague entrada vehicular tapa concreto anden		Se toma registro fotográfico no hay medidor no se ubica acometida, según solin servicio directo, se factura por promedio
09/02/2026	16884	172702	Cr 5 cll 60 esquina infibague		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida , en solin también se evidencia que no se encuentra acometida se factura por promedio
09/02/2026	140377	25065286	Ave 60 # 13A- 33don pedro restaurante		Se toma registro fotográfico lectura: 01621, según solin tiene secuencia la lectura
09/02/2026	89647	70225458	Cr 63# 56-27 justo y bueno almacén		Se toma registro fotografico lectura: 00358, se evidencia en solin secuencia en la lectura
09/02/2026	51385	16063306	Cr 5# 43-143 piedra pintada copifan		<b>Según visita EN terreno, imposibilidad para leer el medidor Según solin imposibilidad para leer</b>

09/02/2026	43813	<b>00099159839</b>	Cls 43 cra 7 - 8 Escuela restrepo		Se toma registro fotográfico lectura: 15411, en solin se observa secuencia con la lectura
10/02/2026	101699	<b>026134-23</b>	Cll 41 #5-40 local 103 unidad renal		Se toma registro fotográfico lectura: 1431 en solin se evidencia que hay secuencia en la lectura
10/02/2026	86273	<b>16504929</b>	Puesto 172 plaza la 28 INFIBAGUE		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida , según solin medidor tapado ,imposibilidad para leer
10/02/2026	107995	<b>00010018114</b>	Cll 30 # 4-65 barrio la Francia escuela Francia niños		Se toma registro fotográfico lectura: 1608,según solin no se encuentra acometida e imposibilidad para leer, se le factura por promedio
10/02/2026	70075	<b>0000000900</b>	Cr 4b cll 35 hospital Federico Lleras sede la Francia		Se toma registro fotográfico lectura: 0438887, según solin tiene secuencia con la lectura tomada en terreno
10/02/2026	144555	<b>A17WH700589 Q</b>	Red contra incendios macro bahía parqueo		Se toma registro fotográfico lectura: 008358, se evidencia en solin lectura 8361, pero la lectura de los meses anterior no tiene secuencia se evidencia en solin medidor invertido
10/02/2026	35995	<b>8021430067</b>	Vía perales hacienda santa cruz		Se toma registro fotografico lectura: 07352, se evidencia en solin secuencia en la lectura

10/02/2026	110118	<b>No registra No de medidor</b>	Vía doima finca margarita (macromedidor entrada ptard)		Se toma registro fotográfico lectura: 0014783 según solin tiene secuencia en la lectura
10/02/2026	108727	<b>25002990</b>	Cr 4 # 6-98 local 1 droguería copifam		Se toma registro fotográfico servicio directo, en solin observación servicio directo
11/02/2026	18181	<b>00000047989</b>	Cra 4 cls 6 y 7 secretaria administrativa alcaldía - CRA 4 CLS 6 Y 7		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida En solin se evidencia no se ubica acometida
11/02/2026	71452	<b>00004020728</b>	Cl 10 # 4-55 8 Municipio Ibagué parque centenario		Se toma registro fotográfico reja con candado no se puede ingresar, en solin se evidencia medidor dentro del inmueble se cobra por promedio
11/02/2026	32656	<b>00003003854</b>	CII 10 # 4-55 centro Instituto Municipal de cultura		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida en solin se informa que no se encuentra acometida se factura por promedio
11/02/2026	5046	<b>0003028075</b>	Cr 7 3# 14-52 (obra en construcción) seguridad Trébol		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia seguimiento por consumos .

11/02/2026	4470	1 167442016	Cr 3 16-79 hotel 3 avenida		Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia lectura 3133
11/02/2026	3804	16400226	Cr 2 # 14-82 p-2 HOTEL ALFERES		Se toma registro fotográfico lectura: 0406, en solin se evidencia secuencia en la lectura
11/02/2026	96886	2600000288	Cl 20 # 2-93 VARON GIRON EDUARDO - CL 20 # 2-93		Se toma registro fotográfico lectura: 00001 segun solin se evidencia 1 medidor nuevo se factura por promedio
11/02/2026	5738	70077173	Cr 5 \$ 20/42/46/50 edificio		Se toma registro fotográfico lectura: 00176 según solin registra la misma lectura 176 no hay secuencia en las lecturas de meses anteriores. En solin anotación medidor invertido

**ANALISIS:** Según selectivo de visitas realizadas a los ciclos 1 al 7 para verificar el cumplimiento del cronograma de actividades a la toma de lectura, se debe tener en cuenta las siguientes observaciones las cuales se evidenciaron tanto en terreno como en el software SOLIN

MATRICULA	MEDIDOR	Dirección	Observación
320	1120FHC000920	Cr 7 # 5-40 Belen - Colegio Amina Melendro	Según visita en terreno por la auxiliar evidencio servicio directo , según solin servicio directo
3664	18047677	MZ N CS 24A / CRA 6 SUR Y 6A CL 21A Y 21C	En terreno se evidencia servicio directo , en solin

			también se evidencia servicio directo ,
<b>551</b>	C16LA479821	Cra 8 # 11-35 Centro	<b>Según visita en terreno se evidencio que el servicio se encuentra suspendido, según software solin en el mes de Enero dice que servicio suspendido, en febrero dice que no se encuentra acometida</b>
54703	<b>00003031948</b>	Cr 10 sur # 21A-17 kennedy biblioteca publica	Se observa acometida tapada con cemento según solin imposibilidad para leer, frenado en lectura 94 hace mas de 4 meses
132389	<b>C16LA595434</b>	Institución Educativa TITA DE HUERTAS Cll 21 cr 8 sur kennedy	Se toma registro fotográfico <b>predio cerrado no sale nadie ni responde no se puede tomar lectura. En solin 899 imposibilidad para leer, medidor dentro del inmueble. Se factura por promedio</b>
4911	<b>24012867</b>	Cll 17# 3-85 hotel Ibagué real	Se toma registro fotográfico lectura: 00082, lectura en solin 81 se observa que no tiene secuencia con las lecturas de los meses anteriores medidor invertido
74214	<b>00000593433</b>	Constructora Chipalo Mz 39 cs 22 santa anna	Se toma registro fotográfico lectura : 2585, según solin lectura 2586 medidor invertido, las lecturas anteriores no tienen secuencia son mayore
154071	<b>25068234</b>	Local copifam cl 131#8-55 (acometida frente a dirección cl 131# 8-83	Se toma registro fotográfico lectura : 00014, según solin no se encuentra acometida, imposibilidad para leer
98680	<b>00000678039</b>	Cll 60 infibague entrada vehicular tapa concreto anden	Se toma registro fotográfico no hay medidor no se ubica acometida, según solin servicio directo, se factura por promedio



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 41 de 80**

16884	<b>172702</b>	Cr 5 cll 60 esquina infibague	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida , en solin también se evidencia que no se encuentra acometida se factura por promedio
51385	<b>16063306</b>	Cr 5# 43-143 piedra pintada copifan	<b>Según visita EN terreno, imposibilidad para leer el medidor Según solin imposibilidad para leer</b>
86273	<b>16504929</b>	Puesto 172 plaza la 28 INFIBAGUE	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida , según solin medidor tapado ,imposibilidad para leer
107995	<b>00010018114</b>	Cll 30 # 4-65 barrio la Francia escuela Francia niños	Se toma registro fotográfico lectura: 1608,según solin no se encuentra acometida e imposibilidad para leer, se le factura por promedio
144555	<b>A17WH700589Q</b>	Red contra incendios macro bahía parqueo	<b>Se toma registro fotográfico lectura: 008358, se evidencia en solin lectura 8361, pero la lectura de los meses anterior no tiene secuencia se evidencia en solin medidor invertido</b>
108727	<b>25002990</b>	Cr 4 # 6-98 local 1 droguería copifam	Se toma registro fotográfico servicio directo, en solin observación servicio directo
18181	<b>00000047989</b>	Cra 4 cls 6 y 7 secretaria administrativa alcaldía - CRA 4 CLS 6 Y 7	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia lo mismo
71452	<b>00004020728</b>	Cl 10 # 4-55 8 Municipio Ibagué parque centenario	Se toma registro fotográfico reja con candado no se puede ingresar, en solin se evidencia medidor dentro del inmueble se cobra por promedio
32656	<b>00003003854</b>	Cll 10 # 4-55 centro Instituto Municipal de cultura	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida en solin se informa que no se encuentra acometida se



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 42 de 80**

			factura por promedio
5046	<b>0003028075</b>	Cr 7 3# 14-52 (obra en construcción ) seguridad Trébol	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia seguimiento por consumos .
4470	<b>1 167442016</b>	Cr 3 16-79 hotel 3 avenida	Se toma registro fotográfico no se ubica acometida, en solin se evidencia lectura 3133
5738	<b>70077173</b>	Cr 5 § 20/42/46/50 edificio	<b>Se toma registro fotográfico lectura: 00176 según solin registra la misma lectura 176 no hay secuencia en las lecturas de meses anteriores. En solin anotación medidor invertido</b>

➤ **CRITICA Y ANALISIS DE CONSUMOS**

CRITICA: Es el procedimiento posterior a la etapa de lectura, consiste en analizar el comportamiento del consumo en cada predio, tomando como referencia el promedio del mismo, con el fin de analizar y tomar decisiones con respecto al consumo a cobrar, garantizando que la información fuente del proceso de liquidación, cumpla con la calidad que se reporta al usuario a través de la factura de cobro. Se analizan las matrículas que presentan desviación significativa, aplicando el procedimiento establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 , con la finalidad de confirmar la variación del consumo o realizar la respectiva corrección. La Gestión de Critica y Análisis de Consumos, se realiza de acuerdo a los procedimientos: CÓDIGO: GC-P-FR-003 (verificación a liquidación de consumos) , GC-R-FR-006 (matriculas analizadas proceso de critica)

Es de advertir que las matrículas que no ingresan al análisis de crítica, son aquellas que no presentaron ninguna novedad en terreno, por tanto, esta información es redireccionada por el Sistema SOLIN directamente a la base para liquidar.

- **ENTREGA DE AVISOS** La entrega de avisos es la actividad mediante la cual la Empresa comunica o notifica al usuario que se debe realizar una Revisión Previa (Revisión Interna RI) originada en el aumento o disminución del consumo para el periodo de lectura actual respecto del consumo habitual del predio. La actividad se ejecuta mediante la entrega al suscriptor o usuario del registro GC-R-FR-032\_Aviso Revisión Interna, previamente impreso en original y copia, organizado por rutas y entregado por paquetes al operario 01 para su distribución en cada uno de los predios que deben ser revisados. El original del aviso se entrega en el predio y la copia debe ser firmada por el usuario y retornada a los

supervisores una vez cumplida la totalidad de la actividad. Al recibir la ruta asignada de entrega de avisos, el operario 01 dejara constancia mediante su firma en el registro GC-R-FR-019 Control diario de entrega de avisos. El aviso se debe entregar al suscriptor y/o usuario con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles, indicando el día y la franja horaria de la visita. Por tanto, la actividad debe ser ejecutada por el operario 01 el mismo día de la asignación por el Técnico 03 y los Supervisores 05. Si al momento de la notificación el suscriptor y/o usuario no se encuentra en el predio, se dejará notificación bajo puerta y en la copia se evidenciará, descripción del predio y lectura del medidor.

- REVISIONES INTERNAS Y DE INVESTIGACION DE CONSUMOS** La revisión interna es la actividad mediante la cual da cumplimiento al artículo 149 de la ley 142 de 1994, es la visita técnica que se realiza en el predio que presento desviación significativa, inspeccionando los puntos hidráulicos, las características del inmueble, hábitos de consumo y demás circunstancias que pueden ayudar a determinar la causa de la variación del consumo , se utiliza el formato GC-R-FR-031 . La investigación de consumos Es la actividad que permite establecer la causa de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Luego de ser asignadas las revisiones internas conforme el registro GC-R-FR-017., el operario 01 se dirige a terreno e inicia su actividad, la cual debe quedar plasmada en el registro GC-R-FR-031, el cual se encuentra establecido en original y copia. El formato se diligencia en tu totalidad, de tal manera que sea la base jurídica (prueba) de las causas de la desviación significativa y permita el correcto análisis de los consumos del suscriptor o usuario y su facturación, así como una respuesta adecuada y conforme a la ley en caso de ser necesario para contestar una PQR.

**INFORME DE REVISIONES INTERNAS DE UN SELECTIVO DE LOS MESES (Febrero, Abril, Julio, Septiembre, Diciembre de 2025**

feb-25								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	26945	19174	47729	34293	21753	34946	1010	<b>185850</b>
Critica	7827	5607	16214	8603	5549	9400	491	<b>53691</b>
Avisos	307	261	369	352	357	323	146	<b>2115</b>
Revisiones Internas	307	627	369	352	357	323	207	<b>2542</b>
Visitas_Cmo_Cero	770	504	1486	1177	588	1364	19	<b>5908</b>
Relectura	2347	1774	1944	1504	1316	1373	110	<b>10368</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38503</b>	<b>27947</b>	<b>68111</b>	<b>46281</b>	<b>29920</b>	<b>47729</b>	<b>1983</b>	<b>260474</b>
abr-25								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	26977	19194	48255	34344	21844	35043	1010	<b>186667</b>



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 44 de 80**

<b>Critica</b>	7659	5294	15207	8680	5076	8464	474	<b>50854</b>
<b>Avisos</b>	320	287	414	450	447	408	120	<b>2446</b>
<b>Revisiones Internas</b>	320	287	414	450	447	408	120	<b>2446</b>
<b>Visitas_Cmo_Cero</b>	1562	757	3602	2136	1098	2855	0	<b>12010</b>
<b>Relectura</b>	2081	1621	1858	1588	1267	1231	95	<b>9741</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38919</b>	<b>27440</b>	<b>69750</b>	<b>47648</b>	<b>30179</b>	<b>48409</b>	<b>1819</b>	<b>264164</b>

**jul-25**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CICLO 1</b>	<b>CICLO 2</b>	<b>CICLO 3</b>	<b>CICLO 4</b>	<b>CICLO 5</b>	<b>CICLO 6</b>	<b>CICLO 7</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Lectura</b>	27003	19207	48899	34523	21860	35260	1047	<b>187799</b>
<b>Critica</b>	7131	5309	15101	8847	5119	8869	524	<b>50900</b>
<b>Avisos</b>	415	546	456	431	330	506	155	<b>2839</b>
<b>Revisiones Internas</b>	734	726	484	431	330	719	184	<b>3608</b>
<b>Visitas_Cmo_Cero</b>	502	503	0	0	298	610	0	<b>1913</b>
<b>Relectura</b>	2134	1324	1594	1486	1009	1282	110	<b>8939</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37919</b>	<b>27615</b>	<b>66534</b>	<b>45718</b>	<b>28946</b>	<b>47246</b>	<b>2020</b>	<b>255998</b>

**sep-25**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CICLO 1</b>	<b>CICLO 2</b>	<b>CICLO 3</b>	<b>CICLO 4</b>	<b>CICLO 5</b>	<b>CICLO 6</b>	<b>CICLO 7</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Lectura</b>	27290	19217	49935	34845	22165	35924	1060	<b>190436</b>
<b>Critica</b>	7139	4787	14461	8296	4978	8522	509	<b>48692</b>
<b>Avisos</b>	399	438	405	401	374	384	123	<b>2524</b>
<b>Revisiones Internas</b>	399	438	405	401	374	384	123	<b>2524</b>
<b>Visitas_Cmo_Cero</b>	441	163	323	218	301	483	0	<b>1929</b>
<b>Relectura</b>	1730	1424	1210	1162	801	1060	125	<b>7512</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37398</b>	<b>26467</b>	<b>66739</b>	<b>45323</b>	<b>28993</b>	<b>46757</b>	<b>1940</b>	<b>253617</b>

**dic-25**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CICLO 1</b>	<b>CICLO 2</b>	<b>CICLO 3</b>	<b>CICLO 4</b>	<b>CICLO 5</b>	<b>CICLO 6</b>	<b>CICLO 7</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Lectura</b>	27513	19241	50339	35065	22201	35942	1057	<b>191358</b>
<b>Critica</b>	7538	5668	15871	9436	5185	8611	558	<b>52867</b>



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 45 de 80**

<b>Avisos</b>	0	0	400	391	300	403	0	<b>1494</b>
<b>Revisiones Internas</b>	0	0	400	391	300	403	0	<b>1494</b>
<b>Visitas_Cmo_Cero</b>	0	0	0	187	425	770	0	<b>1382</b>
<b>Relectura</b>	1871	1318	1474	1117	793	788	122	<b>7483</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36922</b>	<b>26227</b>	<b>68484</b>	<b>46587</b>	<b>29204</b>	<b>46917</b>	<b>1737</b>	<b>256078</b>

**RESUMEN de Febrero 2025 a Enero 2026**

<b>Mes</b>	<b>Lecturas</b>	<b>Crítica</b>	<b>Avisos</b>	<b>Revisiones internas</b>	<b>Visitas Cmo Cero</b>	<b>Relectura</b>
Febrero-2025	185.850	53.691	2.115	2.542	10.368	5.908
Marzo-2025	186.242	50.684	1.161	1.583	5.786	9.475
Abril-2025	186.667	50.854	2446	2.446	12.010	9.741
Mayo-2025	186.969	49.545	2.101	2.176	3.475	8.449
Junio-2025	187.316	49.010	2.433	3.361	2.873	9.176
Julio-2025	187.799	50.900	2.839	3.608	1.913	8.939
Agosto-2025	189.280	49.632	2.727	3.211	3.862	7.561
Septiembre-2025	190.436	48.692	2.524	2.524	1.929	7.512
Octubre-2025	190.897	47.424	2.146	2.156	2.059	7.651
Noviembre-2025	191.305	45.692	1.571	1.659	1.407	7.865
Diciembre-2025	191.358	52.867	1.494	1.494	1.382	7.483
Enero -2026	191.358	52.867	1.494	1.494	1.382	7.483
<b>TOTAL</b>	<b>2.265.477</b>	<b>601.858</b>	<b>25.051</b>	<b>28.254</b>	<b>48.446</b>	<b>97.243</b>

**ANALISIS:** Se puede evidenciar que la mayor actividad que se presentó durante el periodo de Febrero a Diciembre de 2025 y Enero de 2026 fue por lecturas 2.265.477 .

**NOTA:** Se evidencio que la Líder del Proceso vienen informando mediante oficios de las anomalías que se presentan en terreno dentro de las actividades realizadas por el personal a su cargo . Se evidenciaron los siguientes oficios : 410-065 del 07/02/2025, 410-086 del 03/03/2025, 410-141 del 05/05/2025, 410-247 del 04/06/2025, 410-298 del 02/07/2025, 410-366 del 05/08/2025, 410-4036 del 03/09/2025 enviados a la líder del proceso Control Perdidas.

**SELECTIVO DE VERIFICACION DE REVISIONES INTERNAS EN EL SISTEMA SOLIN de los meses de Febrero, Marzo, Mayo, Junio, Julio, Septiembre, Octubre, Diciembre de 2025 y Enero de 2026**



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 46 de 80**

Mes de Febrero de 2025

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
2	110976	ARTEAGA & PARRA EN CIA SAS - CRA 3 # 35B-21 PISO 2 B/ NACIONES UNIDAS	Se evidencio según software solin una variación cambio de consumo de 26 a 1 a investigación de consumos, consumos facturados de más 25 predio deshabitado, el cual ya se normalizo.
7	34217	INFIBAGUE - CL 6/7 CRA 4/5 C.A.M. CENTRALES	Según software solin actualización toma de lectura cambio de consumo de 37 a 506 dejados de facturar 469 investigación por consumos. Ya se normalizo
4	77634	Manufacturas Carolina Cra 48 sur No. 109-77 via Picalaña	Actualización de datos por toma de lecturas, seguimiento por consumo , ya se normalizo

Mes de Marzo de 2025

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
05	93020	EVER NEY HERRERA GARCIA - CRA 6 # 79D-03 / MZ-E CS-11 ROBERTO A. CALDERON	Se evidencio en SOLIN que se realizado una reliquidación de factura, relectura por lectura de medidor trocado. Ya se normalizo.
06	171377	ESTHER YAMILE ORTIZ PORTELA - MZ C CS 50 PS 2 URBANIZACION SAN LUIS GONZAGA	Se evidencio en solin actualización de datos de lectura de 51 a 242 por medidor trocado, lectura restaurada, ya se normalizo
04	74871	SAUL TEATINO AVILA - MZ 5 CS 15 ET 4 JORDAN	Se evidencio en solin actualización de datos de toma de lectura, cambio de consumo de 66 a 42 des acumulación de consumo, ya se normalizo.

Mes de Mayo de 2025

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
2	16857	Leonor varón Rodríguez - cl 25 # 6-28	Se evidencio en solin la actualización de datos de toma de lectura por predio deshabitado, predio sigue deshabitado.
2	22564	Jorge Enrique Mejía Jaramillo- kr 3 #32 61 b/departamental	Se evidencia actualización de datos de toma de lectura de 206 a 80, consumo de



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 47 de 80**

			-120 a 6 respuesta a critica. Ya se normalizo
2	6528	Luz Noreña Rodríguez MURILLO - CR 1A #26-69A P2 INQUILIN	Se evidencio actualización de datos de toma de lectura ,cambio de respuesta a critica , ya se normalizo

JUNIO DE 2025

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
2	4521	Nohora Elsy Torres	Se evidencio actualización de datos de toma de lectura, medidor no registra a consumo de 30 a 63 respuesta a critica, ya se normalizo
2	16598	Flor Maria Bravo de los Rios CRA 4B # 32B-64 PISO 1 B/ LA FRANCIA	Se evidencio actualización de datos de toma de lectura, cambio de consumo de 174 a 8 investigación por consumo , ya se normalizo
1	904	Gualtero de Ospina Concepcion CL 4 # 12-18 STA BARBARA	Se observa actualización de datos toma de lectura, cambio de consumo de 52 a 55 investigación de consumos dejados de facturar 3. Ya se normalizo

Julio de 2025

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
3	161179	María Camila Carvajal Serna TR-01 Ap.2107 Solárium del cañón CR 8 SUR # 48-40	Se evidencia inconformidad con el consumo, solicita verificar el incremento,, ya se normalizo.,
3	3739	Rosaura V. De Duran, san Carlos CRA 8 B # 40 35	Se observo, mora en el pago de la factura se evidencia realización de suspensión del servicio, se normalizo viene cancelando el servicio.
3	151476	Jaber Herrera Castro- TR-7 Apto 402 el yarumo/arboleda Campestre calle 145 via Bogotá	Se evidencio actualización de toma de datos de lectura cambio de consumo de 20 a 29 a investigación de consumos dejados de facturar 9, se normalizo.

SEPTIEMBRE DE 2025

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
-------	---------------	------------------	-------------



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 48 de 80**

04	125335	Acqua Power Center – Propiedad Horizontal C.C. Acqua zonas comunes (ST 2 )	se evidencia reclamación de cobros por promedio, continua los cobros por promedio ya que se encuentra deshabitado
06	109005	MIRTA JOER YATE GARCIA - SPMZ 10 MZ 2 CASA 6 NUEVA CASTILLA	se evidencia solicitud de revisión de facturación del mes de octubre de 2025 y aclaración de valores facturados - servicios de acueducto y alcantarillado, se normalizo el consumo
06	127498	fundación Jaime y Ana julia de Zorroza cra 8 # 126 -41 salado zonas comunes	Se evidencio reclamación por inconformidad en el consumo, lo cual ya se normalizo

**OCTUBRE DE 2025**

<b>CICLO</b>	<b>MATRICUL A</b>	<b>NOMBRE-DIRECCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
1	58990	OFELIA BARRETO VARON - CRA 1 SUR# 6-27 LIBERTADO	Se evidencia en solin inconformidad en el consumo o producción facturado, se realiza revisión por lectura, se normalizaron los consumos
1	35024	HERMES ANTONIO LOPEZ Y OTRA - KR 15 # 5-20 B/ 20 DE JULIO	Se evidencia en solin que no se ubica predio, se realiza revisión por lectura , servicio suspendido y en el mes de enero/2026 anomalía posible fraude.,
1	176885	OMAR AUGUSTO CUERVO BONILLA - CL 16A #4-25 SUR APT 201 YULDAIMA	Según solin se evidencia suspensión mora en el pago de la factura no se ha presentado queja, petición o reclamo o recurso , no permite visita , ya se normalizo viene presentando lectura

**DICIEMBRE DE 2025**

<b>CICLO</b>	<b>MATRICUL A</b>	<b>NOMBRE-DIRECCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
1	72359	Augusto Ome Rengifo , Mz B cs 20 Villa Claudia	Inconformidad en el consumo, según la visita el medidor esta funcionando y no se detectan fugas , ya viene con consumos normales .
1	160778	Rubiel de Jesús Salazar Mz B cs 7 P.2 Villa Leidy	Cambio de respuesta a critica, según visita no se detectaron fugas, en solin se evidencia que los consumos son normales, ya se normalizo.



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 49 de 80**

1	100693	Cardona Aura Marina CL 26C # 7-16 APT-101 La Reforma CR 10 Sur # 24-306	Reclamación alto consumo , según visita no se detectaron fugas, consumo normal , ya se normalizo
---	--------	---	--

Enero de 2026

CICLO	MATRICUL A	NOMBRE-DIRECCION	OBSERVACION
4	97392	Ramon Antonio Cueto López- Cuadra 1 Nueva Esperanza	Se evidencia en solin , medidor no registra tipo de consumo de normal a promedio medidor frenado con lectura 348 .predio deshabitado
4	134372	Milenis Flores Quintero - MZ 6 Cs 9 Hacienda la miel	Se realizo visita por cambio de consumo normal a alto consumo, se evidencio fuga en tanque subterráneo, ya se solucionó, tiene consumo normal.
4	146745	Sierra Pineda SAS strategik – parque Empresarial -parcela 5 A-Colanta KM 11 Vía Ibagué - Espinal	Bajo consumo confirmado visita por relectura, ya se normalizo.,

**REGISTROS FOTOGRAFICOS**

2023- 164858 (8)

VERSION: 06  
Página 1 de 1

**1. DATOS GENERALES**

Matrícula: 178404 Código: 18-11-0090-07-0302 Cido: 4 Fecha y hora: 21/1/2026  
Nombre del Suscriptor o Usuario: JAVIER MONTAÑA Dirección: TR 7 AP 302

**2. INFORMACION DEL MEDIDOR**

Lectura: 781 Localización: Piso Totalizador: No Directa: No Suspensión: No  
Cajilla: No Marca: ZENNER Cortada: No Otro: No  
Diámetro: 1/2 # Serie: 12993347 Marca: ZENNER Cortada: No Otro: No

**3. ESTADO DE LA ACOMETIDA**

USO: RESIDENCIAL % 100  
COMERCIAL %  
INDUSTRIAL %  
OFICIAL %

**4. ESTADO DEL MEDIDOR**

BIEN INSTALADO  
REGISTRA CONSUMO

**6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO**

Acueducto: No Alcantarillado: No Anillo: No Comunitario: No  
Otro: No

**7. ACTIVIDAD**

VIVIENDA

**8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO**

# de pisos: 1 # de acometidas: 1 # de habitantes por piso: 3 # de apartamentos: 4 # de casas (Conj. Cerrado): 4

**11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)**

De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en:

Sanitario: No Tanque elevado: No Ducha: No Alberca: No  
Lavaplatos: Lavamanos: Otro (especificar): No

**12. OBSERVACIONES**

REQUIERE GEÓFONO: No  
Por qué? No

Geófono a solicitud del usuario: Si No No  
Al no detectarse fugas imperceptibles el servicio de geófono será cobrado en su próxima factura (observar especiales Contrato de Condiciones Uniformes).

**13. INFORMACION DE QUIEN ATIENDE LA VISITA**

Nombre legible: NO FIRMA - MENOR DE EDAD.  
Propietario: No Arrendatario: No Otro: No

**14. SOLICITADO POR**

Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: JAVIER MONTAÑA

IBAL REVISIÓN INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

2023- 151465 (10)

VERSION: 06  
Página 1 de 1

**1. DATOS GENERALES**

Matrícula: 196301 Código: 06-07-7780-00000000 Cido: 1 Fecha y hora: 01/11/25  
Nombre del Suscriptor o Usuario: Paul Gomez Zapata Dirección: Ma. Paredón del camino del sur

**2. INFORMACION DEL MEDIDOR**

Lectura: 81 Localización: Piso Totalizador: No Directa: No Suspensión: No  
Cajilla: No Marca: control Agua Cortada: No Otro: No  
Diámetro: 1/2 # Serie: 25865047 Marca: control Agua Cortada: No Otro: No

**3. ESTADO DE LA ACOMETIDA**

USO: RESIDENCIAL % 100  
COMERCIAL %  
INDUSTRIAL %  
OFICIAL %

**4. ESTADO DEL MEDIDOR**

Medidor Registrado

**6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO**

Acueducto: No Alcantarillado: No Anillo: No Comunitario: No  
Otro: No

**7. ACTIVIDAD**

Residencial

**8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO**

# de pisos: 1 # de acometidas: 1 # de habitantes por piso: 1 # de apartamentos: 1 # de casas (Conj. Cerrado): 1

**11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)**

De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en:

Sanitario: No Tanque elevado: No Ducha: No Alberca: No  
Lavaplatos: Lavamanos: Otro (especificar): No

**12. OBSERVACIONES**

REQUIERE GEÓFONO: No  
Por qué? No

Geófono a solicitud del usuario: Si No No  
Al no detectarse fugas imperceptibles el servicio de geófono será cobrado en su próxima factura (observar especiales Contrato de Condiciones Uniformes).

**13. INFORMACION DE QUIEN ATIENDE LA VISITA**

Nombre legible: Amparo Arango  
Propietario: No Arrendatario: No Otro: No

**14. SOLICITADO POR**

Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: Diego Suarez



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO: SG-R-026**

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN: 05**

**Página 50 de 80**

**REVISIÓN INTERNA**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
2023-151866

CÓDIGO: SG-R-026  
FECHA VIGENCIA: 01-03-2023  
VERSIÓN: 06  
Página 1 de 1

16  
Código: 06-05-3930-00-00-001  
Fecha y hora: 01-12-2025 2:25 PM  
Nombre del Suscriptor o Usuario: Augusto Ome Benavente  
Dirección: H2-B LT-25

2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR  
Código: 660  
Localización: (Calle) (Muro Nicho) ( ) ( ) ( ) ( )  
Marca: 172  
Modelo: 23016040  
Estado: CA  
Tipo de Medidor: con servicio

3. ESTADO DE LA ACOMETIDA  
Residencial: % 100  
Comercial: %  
Industrial: %  
Oficial: %

4. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO  
Acueducto: ( ) ( ) ( ) ( )  
Alcantarillado: ( ) ( ) ( ) ( )  
Acueducto Comunitario: ( ) ( ) ( ) ( )

5. ACTIVIDAD  
Residencia

6. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO  
# de pisos: 3  
# de apartamentos: 1  
# de habitaciones por piso: 6

7. REVISIÓN CON GEOFONO (Resultado)  
De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en:

10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES  
Inicial: ( ) ( ) ( ) ( )  
Lavamanos: ( ) ( ) ( ) ( )  
Otro (especificar): ( ) ( ) ( ) ( )

11. OBSERVACIONES  
El Medidor Registra al Exigirle nose detectan p-usos

13. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA  
Nombre legible: Aleida Henares  
Número: (322) 2656610

14. SOLICITADO POR  
Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: Mario R. González

**REVISIÓN INTERNA**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
2023-151451

CÓDIGO: SG-R-026  
FECHA VIGENCIA: 01-03-2023  
VERSIÓN: 06  
Página 1 de 1

Artículo: 70702  
Código: 06-07-3040-00-00-000  
Fecha y hora: 01/12/2025  
Nombre del Suscriptor o Usuario: Felipe Correa Soltz  
Dirección: C10-11B15 # 17-50 B/Escante

2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR  
Código: 175  
Localización: (Calle) (Muro Nicho) ( ) ( ) ( ) ( )  
Marca: 1/2  
Modelo: 25051510  
Estado: con servicio

3. ESTADO DE LA ACOMETIDA  
Residencial: % 100  
Comercial: %  
Industrial: %  
Oficial: %

4. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO  
Acueducto: ( ) ( ) ( ) ( )  
Alcantarillado: ( ) ( ) ( ) ( )  
Acueducto Comunitario: ( ) ( ) ( ) ( )

5. ACTIVIDAD  
Residencia

6. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO  
# de pisos: 3  
# de apartamentos: 1  
# de habitaciones por piso: 1

7. REVISIÓN CON GEOFONO (Resultado)  
De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en:

10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES  
Inicial: ( ) ( ) ( ) ( )  
Lavamanos: ( ) ( ) ( ) ( )  
Otro (especificar): ( ) ( ) ( ) ( )

11. OBSERVACIONES  
Visita a campo por la sra Carmen Eberitis, se localizó fuga en el baño y el medidor registra, se cubren fuga en un baño del segundo piso, no es posible verificar los baños y puntos hidráulicos del 1er y 2do piso ya que no se encuentra nadie, se da recomendación de avisar a la familia.

13. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA  
Nombre legible: Carmen Eberitis  
Número: 305216440

14. SOLICITADO POR  
Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: Diego Suarez

**REVISIÓN INTERNA**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
2023-151859

CÓDIGO: SG-R-026  
FECHA VIGENCIA: 01-03-2023  
VERSIÓN: 06  
Página 1 de 1

Artículo: 100693  
Código: 06-05-0885-00-01-001  
Fecha y hora: 01-12-2025 1:00 PM  
Nombre del Suscriptor o Usuario: Rosa Mariana Cardona  
Dirección: CA-26 C # 7-16 OF-01

2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR  
Código: 2995  
Localización: (Calle) (Muro Nicho) ( ) ( ) ( ) ( )  
Marca: 172  
Modelo: 2084468  
Estado: con servicio

3. ESTADO DE LA ACOMETIDA  
Residencial: % 100  
Comercial: %  
Industrial: %  
Oficial: %

4. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO  
Acueducto: ( ) ( ) ( ) ( )  
Alcantarillado: ( ) ( ) ( ) ( )  
Acueducto Comunitario: ( ) ( ) ( ) ( )

5. ACTIVIDAD  
Residencia

6. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO  
# de pisos: 2  
# de apartamentos: 1  
# de habitaciones por piso: 2

7. REVISIÓN CON GEOFONO (Resultado)  
De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en:

10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES  
Inicial: ( ) ( ) ( ) ( )  
Lavamanos: ( ) ( ) ( ) ( )  
Otro (especificar): ( ) ( ) ( ) ( )

11. OBSERVACIONES  
Medidor Registra al Exigirle nose detectan fugas

13. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA  
Nombre legible: Belmar Cardona  
Número: 17673503

14. SOLICITADO POR  
Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: Mario R. González

**REVISIÓN INTERNA**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
2023-164851

CÓDIGO: SG-R-026  
FECHA VIGENCIA: 01-03-2023  
VERSIÓN: 06  
Página 1 de 1

Artículo: 97392  
Código: 18-11-0003-42-00-000  
Fecha y hora: 21/01/2026  
Nombre del Suscriptor o Usuario: RAMON CUETO  
Dirección: CUARA 1 NVA CERRANJO

2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR  
Código: 345  
Localización: (Calle) (Muro Nicho) ( ) ( ) ( ) ( )  
Marca: 1/2  
Modelo: 20003741  
Estado: con servicio

3. ESTADO DE LA ACOMETIDA  
Residencial: % 100  
Comercial: %  
Industrial: %  
Oficial: %

4. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO  
Acueducto: ( ) ( ) ( ) ( )  
Alcantarillado: ( ) ( ) ( ) ( )  
Acueducto Comunitario: ( ) ( ) ( ) ( )

5. ACTIVIDAD  
VIVIENDA

6. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO  
# de pisos: 2  
# de apartamentos: 1  
# de habitaciones por piso: 3+2+2


7. REVISIÓN CON GEOFONO (Resultado)  
De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en:



10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES  
Inicial: ( ) ( ) ( ) ( )  
Lavamanos: ( ) ( ) ( ) ( )  
Otro (especificar): ( ) ( ) ( ) ( )



11. OBSERVACIONES  
REVISIÓN AL PREDIO MULTIFAMILIAR CASA DE 2 PISOS CON 4 APARTAMENTOS SE OBSERVA FUGA EN 1 SANITARIO DEL PRIMER PISO.

13. INFORMACIÓN DE QUIÉN ATIENDE LA VISITA  
Nombre legible: Milady Andrea R. HARR  
Número: 342055154

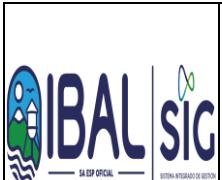
14. SOLICITADO POR  
Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: Mario R. González

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 51 de 80</b>









		<b>REVISIÓN INTERNA</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2023- <b>164853</b> (3)	CÓDIGO: GC-R-G-FR-031 FECHA VIGENCIA: 01-03-2023 VERSIÓN: 06 Página 1 de 1
<b>1. DATOS GENERALES</b>			
Matrícula: 61598	Código: 18-11-0007-80-02-000	Ciclo: 4	Fecha y hora: 21/1/2026
Nombre del Suscriptor o Usuario: FIDEL COMISO FAI TEREKAI		Dirección: PARCELA 1 CEDI	
<b>2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR</b>			
Tura: 1196	Localización: (Cajilla) <input type="checkbox"/> (Muro/Nicho) <input type="checkbox"/>	Piso: Totalizador <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Suspensiva <input type="checkbox"/>
<b>3. ESTADO DE LA ACOMETIDA</b>			
Cortada <input type="checkbox"/>	Protegida <input type="checkbox"/>	CON SERVICIO	
<b>4. ESTADO DEL MEDIDOR</b>			
BIEN INSTALADO			
REGISTRA CONSUMO			
<b>5. USO</b>			
Residencial <input type="checkbox"/>	Comercial <input type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Oficial <input type="checkbox"/>
<b>6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO</b>			
Acueducto: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Alcantarillado: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Acueducto Comunitario: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Actividad: BODEGAS DI
<b>7. ACTIVIDAD</b>			
<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO</b>			
# de pisos: 1	# de acometidas: 1	# de habitantes por piso: 200 TRABAJADORES	# de apartamentos: -
<b>9. PROPIEDAD HORIZONTAL</b>			
# de casas (Conj. Cerrado): -			
<b>10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES</b>			
Sanitario <input type="checkbox"/>	Tanque elevado <input type="checkbox"/>	Ducha <input type="checkbox"/>	Alberca <input type="checkbox"/>
Lavaplatos <input type="checkbox"/>	Lavamanos <input type="checkbox"/>	Otro (especificar): -	
<b>11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)</b>			
De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en: <input type="checkbox"/>			
<b>12. OBSERVACIONES</b>			
REVISIÓN AL PREDIO COMERCIAL NO SE DETECTAN FUGAS PERCEPTIBLES E IMPERCEPTIBLES.			
<b>13. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISTA</b>			
Nombre legible: NIVEL ANGEL LOZANO	Firma: 	Nombre: -	
<b>14. SOLICITADO POR</b>			
Documento de identidad: 1.110.536.528	Teléfono: 378095514	Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: AUGUSTO	

		<b>REVISIÓN INTERNA</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2023- <b>164857</b> (7)	CÓDIGO: GC-R-G-FR-031 FECHA VIGENCIA: 01-09-2023 VERSIÓN: 06 Página 1 de 1
<b>1. DATOS GENERALES</b>			
Matrícula: 178392	Código: 18-11-0090-06-05-002	Ciclo: 4	Fecha y hora: 21/1/2026
Nombre del Suscriptor o Usuario: YESIKA BELLO		Dirección: TR 6 AP 502	
<b>2. INFORMACIÓN DEL MEDIDOR</b>			
Lectura: 244	Localización: (Cajilla) <input type="checkbox"/> (Muro/Nicho) <input type="checkbox"/>	Piso: Totalizador <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Suspensiva <input type="checkbox"/>
<b>3. ESTADO DE LA ACOMETIDA</b>			
Cortada <input type="checkbox"/>	Protegida <input type="checkbox"/>	CON SERVICIO	
<b>4. ESTADO DEL MEDIDOR</b>			
BIEN INSTALADO			
REGISTRA CONSUMO			
<b>5. USO</b>			
Residencial <input checked="" type="checkbox"/>	Comercial <input type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Oficial <input type="checkbox"/>
<b>6. CARACTERÍSTICAS PUNTO SUMINISTRO</b>			
Acueducto: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Alcantarillado: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Acueducto Comunitario: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Actividad: VIVIENDA
<b>7. ACTIVIDAD</b>			
<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PREDIO</b>			
# de pisos: 1	# de acometidas: 1	# de habitantes por piso: 2	# de apartamentos: 4
<b>9. PROPIEDAD HORIZONTAL</b>			
# de casas (Conj. Cerrado): -			
<b>10. LOCALIZACIÓN DE FUGAS PERCEPTIBLES</b>			
Sanitario <input type="checkbox"/>	Tanque elevado <input type="checkbox"/>	Ducha <input type="checkbox"/>	Alberca <input type="checkbox"/>
Lavaplatos <input type="checkbox"/>	Lavamanos <input type="checkbox"/>	Otro (especificar): -	
<b>11. REVISIÓN CON GEÓFONO (Resultado)</b>			
De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa le informa que se localizó fuga imperceptible en: <input type="checkbox"/>			
<b>12. OBSERVACIONES</b>			
REVISIÓN AL PREDIO FAMILIAR NO SE DETECTAN FUGAS - USUARIO MANIFIESTA QUE LLEVA 3 DIAS VIVIENDO EN LA RESIDENCIA.			
<b>13. INFORMACIÓN DE QUIEN ATIENDE LA VISTA</b>			
Nombre legible: LAURA SANCHEZ	Firma: 	Nombre: -	
<b>14. SOLICITADO POR</b>			
Documento de identidad: 1007787938	Teléfono: -	Nombre Operario / Supervisor que realiza la visita: AUGUSTO	

**SELECTIVO DE VISITAS EN TERRENO A REVISIONES INTERNAS**

	<b>VISITAS EN TERRENO</b>	<b>CÓDIGO:</b> EI-R-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2022-09-15
		<b>VERSIÓN:</b> 04
		<b>Página 51 de 80</b>

FECHA	MATRICULA / REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACION
24/02/2026	114808	1222395	Mz 8 cs 13 piso 2 terrazas del tyejar		Se realizo visita por operario encontrando el predio desocupado. Usuaría informa que el predio lleva más de 8 años desocupado fue notificada no guardo las copias

24/02/2026	97082	25-000427	Mz B cs 18 urbanización villa claudia	 	Se realizo visita por operario encontrando fugas dentro del predio en puntos hidráulicos ,usuaría informa que fue notificada no guardo las copias un solo medidor para segundo y tercer piso
24/02/2026	84992	24-014652	Mz D cs 4 villa leidy	 	Se realizo visita por operario encontrando el predio desocupado usuarios vecinos informan que lleva mas de 1 año desocupado
24/02/2026	126093	14012747	Mz 16 cs 11 piso 2 galarza	 	Operario realiza visita encontrando el predio solo , en momento de la visita no se encuentra nadie predio solo
24/02/2026	10326	25-019584	Cr 3 sur # 18-60 yuldaima	 	Operario realizo visita encontrando fuga en la sisterna del baño, usuario informa que fue notificado y ya soluciono la fuga que había

25/02/2026	7260	25-031276	Cr 4 # 23-74		Operario realizo visita encontrando el predio sin fugas, usuario informa si fue notificado no guardo copias
25/02/2026	7098	25-032855	CII 23 # 3ª- 27		Operario realizo vista encontrando fugas dentro del predio en puntos hidráulicos, usuaria informa que no ha solucionado el problema de las fugas
25/02/2026	5659	25-006986	CII 20 # 2-53 centro		Operario realizo visita encontrando fuga en puntos hidráulicos, usuaria informa que fue notificada ya soluciono el problema de fuga
25/02/2026	5851	23-061513	CII 20 # 7- 38		Operario realiza visita encontrando el medidor frenado en prueba de llaves, usuario informa si fue notificado.



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 54 de 80**

ANALISIS: Se pudo evidenciar por parte del operario de control interno en el selectivo de las visitas realizadas a revisiones internas que algunos usuarios ya han solucionado los daños que fueron encontrados y notificados por los operarios de facturación, como también se pudo evidenciar que algunos fueron notificados y no han realizado los respectivos arreglos .

Matricula	Medidor	Dirección	Observación
7098	25-032855	Cll 23 # 3ª- 27	se realizo vista encontrando fugas dentro del predio en puntos hidráulicos, lo cual le fue notificado a la usuaria, pero la usuaria informa que no ha solucionado el problema de las fugas
5851	23-061513	Cll 20 # 7- 38	Se realizo visita donde el usuario fue notificado por medidor frenado, en la visita por el operario de control interno se evidencio que el medidor sigue igual , lo cual no se ha realizado cambio de medidor

➤ **CARGUE DE TARIFAS**

**REVISION AL CARGUE DE TARIFAS – CARGUE AL SISTEMA COMERCIAL DE LAS TARIFAS POR PERIODO DE FACTURACION**

Dicho cargue de tarifas se realiza mediante el recibo del oficio de remisión de tarifas el cual es enviado desde la dirección comercial a la jefe del proceso Facturación y Recaudo , este se recibe cada mes antes de iniciar la liquidación del ciclo 1. Se entra al software SOLIN aplicación estructura tarifaria, se realiza el cargue por componentes y se detalla el uso y estrato, cargo fijo, consumo básico, complementario y suntuario, esto se compara con las tarifas enviadas y cuando se realiza las validaciones se verifica con un archivo en excell donde se encuentran la tarifa enviada se valida que coincidan los valores para verificar la aplicación, luego se hace un selectivo por uso y estrato y se verifica., .El estrato 4 da la tarifa de referencia para los estratos del 1 al 6 .se hace consulta de tarifas y luego de la revisión se envía el spool de facturación a dispapeles que son los encargados de facturar , luego se envía un correo a dispapeles notificando que está listo el archivo para su impresión , dispapeles recibe el archivo y dan contestación y luego antes de imprimir se realiza una segunda revisión



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026  
**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06  
**VERSIÓN:** 05  
**Página 55 de 80**

Tarifas de CMA = CARGO FIJO  
CARGO POR CONSUMO = CMO + CMI  
CMT = Tasas Ambientales  
CMO + CMI + CMT = CMLP (largo plazo)

Las tarifas cobradas a los usuarios son el resultado de la aplicación del marco tarifario contenido en la Resolución CRA No. 688 de 2014 y la Resolución CRA 735 de 2015 y aprobadas por la Junta Directiva de la Empresa.

**IBAL**  
Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 3 No. 4 - 34  
Carrera 5 No. 41 - 10 Local 202 Edificio P23  
Bodega Industrializada  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Palla  
Calle 60 con carrera 50 - A edificio CARM NOPTI Barrio La Palla  
Calle del Acueducto  
138 / (800) 270 8103 / 313303124 Bogotá - Teléfonos  
verificar@ibalsig.gov.co  
NL 800.989.899.8

400-0029  
Ibagué 03 de Febrero de 2025

Doctora:  
JOHANA MARIA CAZARES HERNANDEZ  
Profesional Especializado 03  
Gestión Facturación y Recauda  
IBAL - S.A.E.S.P. - OFICIAL  
Ciudad

Asunto: Tarifas de Acueducto y Alcantarillado Periodo de facturación del periodo de Enero de 2025.

Respetada Dra. Johana

De acuerdo con la ejecución de las actividades propias del proceso Control Tarifario, adscrito a la Dirección Comercial de la Empresa Ibagüera de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. - OFICIAL, atentamente se adjunta la estructura tarifaria de acueducto y alcantarillado, correspondiente a los valores que se deben facturar para el periodo de Enero de 2025, por concepto de cargos fijos y cargos por consumo, y su discriminación por componentes por cada servicio, precisando que la estructura tarifaria es adoptada conforme la aplicación de los factores de subsidio y contribución señalados en el Acuerdo del Honorable Concejo Municipal No 0005 del 03 de Mayo de 2022.

A continuación, se señalan los valores a cobrar a los usuarios por los siguientes conceptos, así:

**1. Costo Medio Generado por Tasas Ambientales por servicio - CMT acal**

El valor de referencia por concepto de los Costos Medios Generados por Tasas Ambientales por servicio - CMT acal, que se cobraran para el periodo de facturación de Diciembre de 2024, corresponden a los resultados obtenidos por la actualización que trata los artículos 54 y 55 de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 735 de 2015, compiladas en las Resoluciones CRA 943 de 2021, y que para la vigencia 2023 son los siguientes:

Tasa Retributiva: \$ 109,90/m<sup>3</sup>, (Vigencia 2023, Resolución IBAL N° 0134 del 23 de julio de 2024)

Tasa de Uso: \$ 16,76/ m<sup>3</sup> (Vigencia 2023, Resolución IBAL N° 0134 del 23 de julio de 2024).

**IBAL**  
Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 3 No. 4 - 34  
Carrera 5 No. 41 - 10 Local 202 Edificio P23  
Bodega Industrializada  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Palla  
Calle 60 con carrera 50 - A edificio CARM NOPTI Barrio La Palla  
Calle del Acueducto  
138 / (800) 270 8103 / 313303124 Bogotá - Teléfonos  
verificar@ibalsig.gov.co  
NL 800.989.899.8

400-0105  
Ibagué 26 Marzo de 2025

Doctora:  
JOHANA MARIA CAZARES HERNANDEZ  
Profesional Especializado 03  
Gestión Facturación y Recauda  
IBAL - S.A.E.S.P. - OFICIAL  
Ciudad

Asunto: Tarifas de Acueducto y Alcantarillado Periodo de facturación del periodo de Marzo de 2025.

Respetada Dra. Johana

De acuerdo con la ejecución de las actividades propias del proceso Control Tarifario, adscrito a la Dirección Comercial de la Empresa Ibagüera de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. - OFICIAL, atentamente se informa que, para el periodo de facturación de Marzo de 2025 (facturación que se expedirá en el mes de Abril de 2025), los costos económicos de referencia para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en los componentes: Costo Medio de Administración para los servicios de acueducto y alcantarillado (CMA acal), Costo Medio de Operación para los servicios de acueducto y alcantarillado (CMO acal), Costo Medio de Inversión para los servicios de acueducto y alcantarillado (CMI acal), han sido actualizados, con ocasión a la aplicación de la normatividad vigente así:

**1. ACTUALIZACIÓN COMPONENTES (CMA acal), (CMO acal) y (CMI acal)**

Para los componentes (CMA acal), (CMO acal) y (CMI acal), la actualización corresponde con el factor vigente por IPC (Índice de Precios al Consumidor) equivalente a 1,0336 a corte de Enero de 2025, reportado por el DANE de conformidad con la aplicación de las disposiciones contenidas en el artículo N° 125.

www.ibal.gov.co  
f ibal SA ESP Oficial | ibal SA ESP | ibaloficial | ibal

**IBAL**  
Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 3 No. 4 - 34  
Carrera 5 No. 41 - 10 Local 202 Edificio P23  
Bodega Industrializada  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Palla  
Calle 60 con carrera 50 - A edificio CARM NOPTI Barrio La Palla  
Calle del Acueducto  
138 / (800) 270 8103 / 313303124 Bogotá - Teléfonos  
verificar@ibalsig.gov.co  
NL 800.989.899.8

**Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACIÓN DE MARZO DE 2025**

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>ESTRATO / TIPO DE USO</b>		
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 562.61	\$ 976.38
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 6,264.69	\$ 3,818.31
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,076.99	\$ 1,183.73
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 8,418.25	\$ 5,152.72
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,486.21	\$ 1,480.62
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>CONSUMO SUMATORIO (\$/m<sup>3</sup>)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 21,505.64	\$ 13,168.05
Cargo por consumo (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 2,603.41	\$ 2,965.23
<b>ALTO (Estrato 6)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 46,721.40	\$ 28,626.20
Cargo por consumo (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 3,373.65	\$ 3,450.46
<b>USO COMERCIAL</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 15,828.43	\$ 9,732.91
Cargo por consumo (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 2,732.66	\$ 2,800.51
<b>USO INDUSTRIAL</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 15,895.48	\$ 9,732.91
Cargo por consumo (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 2,732.66	\$ 2,800.51
<b>USO OFICIAL</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Cargo por consumo (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36

Nota: Cálculo promedio: referencia por IPC equivalente a 1,30% (Enero 2025)

www.ibal.gov.co  
f ibal SA ESP Oficial | ibal SA ESP | ibaloficial | ibal

**IBAL**  
Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 3 No. 4 - 34  
Carrera 5 No. 41 - 10 Local 202 Edificio P23  
Bodega Industrializada  
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Palla  
Calle 60 con carrera 50 - A edificio CARM NOPTI Barrio La Palla  
Calle del Acueducto  
138 / (800) 270 8103 / 313303124 Bogotá - Teléfonos  
verificar@ibalsig.gov.co  
NL 800.989.899.8

Suscriptor caracterizado, identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, su actualización se realizó el periodo de facturación de Junio de 2025, con una tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al, q equivalente a \$ 14,38, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70% para este suscriptor, el valor a cobrar por concepto de CMT al, es de \$ 24,45/m<sup>3</sup> (Vigencia 2024, Resolución IBAL N° 0115 del 04 de Junio de 2025).

**2. ESTRUCTURA TARIFARIA A COBRAR POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SEGUN SUS COMPONENTES, PARA EL PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.**

La estructura tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por concepto de cargos fijos y cargas por consumo que se cobraran por la Empresa Ibagüera de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. - OFICIAL para el periodo de facturación de Julio de 2025, en relación a los consumos generados a partir del mes de Julio de 2025, son los que a continuación se muestran:

**Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025**

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>ESTRATO TIPO DE USO</b>		
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 562.61	\$ 976.38
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 6,264.69	\$ 3,818.31
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,076.99	\$ 1,189.98
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 8,418.25	\$ 5,152.72
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,486.19	\$ 1,504.46
Consumo complementario (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43
Consumo sumatorio (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Consumo básico (\$/m <sup>3</sup> )	\$ 1,611.31	\$ 1,671.43

www.ibal.gov.co  
f ibal SA ESP Oficial | ibal SA ESP | ibaloficial | ibal



# INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**CÓDIGO:** SG-R-026  
**FECHA VIGENCIA:**  
 2020-05-06  
**VERSIÓN:** 05  
**Página 56 de 80**



Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
 Carrera 3 No. 6-94  
 Calle 60 con carrera 2da. - A edificio CAM NORTE Barrio La Florencia  
 Calle 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
 Sede Institucional  
 Calle 60 con carrera 2da. - A edificio CAM NORTE Barrio La Florencia  
 Calle 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
 Sede Institucional  
 138 / (004) 270 8100 / 3133931224 Bogotá - Tolima  
 ventas@ibal.gov.co  
 800.989.899.6

Suscriptor caracterizado, identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, su actualización se realizó el periodo de facturación de Junio de 2025, con una tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al, c) equivalente a \$ 14,38, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70% para este suscriptor, el valor a cobrar por concepto de CMT al, c) es de \$ 24.456 (Vigencia 2024, Resolución IBAL N° 0113 del 04 de junio de 2025).

### 2. ESTRUCTURA TARIFARIA A COBRAR POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SEGUN SUS COMPONENTES, PARA EL PERIODO DE FACTURACION DE JULIO DE 2025.

La estructura tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por concepto de cargos fijos y cargos por consumo que se cobraron por la Empresa Ibaguense de Acueducto y Alcantarillado IBALE S.A.S.P.- OFICIAL para el periodo de facturación de Julio de 2025, en relación a los consumos generados a partir del mes de julio de 2025, son los que a continuación se muestran:

Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACION DE JULIO DE 2025.

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (\$/m³)	\$ 562.61	\$ 576.58
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 6,264.69	\$ 3,835.91
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,076.99	\$ 1,103.73
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 8,415.25	\$ 5,152.72
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,446.71	\$ 1,482.62
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36



TARIFA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
 Versión 3.1  
 Página 1 de 1

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (\$/m³)	\$ 562.61	\$ 576.58
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 6,264.69	\$ 3,835.91
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,076.99	\$ 1,103.73
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 8,415.25	\$ 5,152.72
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,446.71	\$ 1,482.62
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36

Las tarifas por fijas ambientales (Tasa de Uso por Acueducto y Tasa Retributiva por Alcantarillado), corresponden al concepto cobrado en aplicación con la normalidad vigente, y teniendo como una de sus variables para su cálculo, el precio cobrado por COGECOLIBIA según el acuerdo suscrito, y de la misma vigencia (ver tabla), en aplicación de la Resolución IBAL N° 0113 del 25 de junio de 2025.

Las tarifas relacionadas incluyen los factores de emisión o contribución, según el tipo de estrato del usuario del servicio, establecido por el Acuerdo Municipal de Ibagué N° 0005 del 23 de mayo de 2022.

La actualización de las tarifas de referencia por concepto de cargos fijos y cargos variables (excepto tasas ambientales) se realizaron con el factor de actualización por IPC equivalente a 1.0330 a corte de enero de 2025, tomando como base el Índice de Precios al Consumidor reportado por el DANE vigente, y en cumplimiento con las disposiciones contenidas en el artículo 123 de la Ley 142 de 1994, artículo 20 de la Resolución CRA 085 de 2014 (servicio integrado) y unificado en el artículo 2.1.2.1.4.7.3 de la Resolución CRA 343 de 2021.

La actualización de las tarifas de referencia por concepto de tasas ambientales (base de uso y tasa retributiva) se realizó de conformidad con lo señalado en los artículos 54 y 55 de las Resoluciones CRA 488 de 2014, modificadas por las sentencias 20 y 21, respectivamente de la Resolución CRA 736 de 2015, artículos integrados y unificados en los artículos 2.1.2.1.4.1 y 2.1.2.1.4.2 de la Resolución CRA 343 de 2021.

El cumplimiento de las tarifas de referencia por concepto de cargos por consumo se ajustaron, correspondiente al valor adoptado mediante Resolución IBAL N° 0934 del 04 de abril de 2025.

Las tarifas de cargos de consumo incluyen el valor de tasa de uso y tasa retributiva.

Dirección Comercial y Servicios al Cliente IBALE S.A.S.P. OFICIAL

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (\$/m³)	\$ 562.61	\$ 576.58
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 6,264.69	\$ 3,835.91
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,076.99	\$ 1,103.73
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 8,415.25	\$ 5,152.72
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,446.71	\$ 1,482.62
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - ALTO (Estrato 5)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 21,505.64	\$ 13,168.05
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 2,893.41	\$ 2,965.25
<b>ALTO (Estrato 6)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 46,751.40	\$ 28,626.20
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 3,375.65	\$ 3,459.46
<b>USO COMERCIAL</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 15,895.48	\$ 9,732.91
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 2,732.66	\$ 2,800.51
<b>USO INDUSTRIAL</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 15,895.48	\$ 9,732.91
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 2,732.66	\$ 2,800.51
<b>USO OFICIAL</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36

Fuente: Cálculos propios - Inflatión por IPC equivalente a 3.30% (Enero 2025)



Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
 Carrera 3 No. 6-94  
 Calle 60 con carrera 2da. - A edificio CAM NORTE Barrio La Florencia  
 Sede Institucional  
 Calle 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola  
 Sede Institucional  
 Calle 60 con carrera 2da. - A edificio CAM NORTE Barrio La Florencia  
 Sede Institucional  
 138 / (004) 270 8100 / 3133931224 Bogotá - Tolima  
 ventas@ibal.gov.co  
 800.989.899.6

Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACION DE MARZO DE 2025

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (\$/m³)	\$ 562.61	\$ 576.58
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 6,264.69	\$ 3,835.91
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,076.99	\$ 1,103.73
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 8,415.25	\$ 5,152.72
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,446.71	\$ 1,482.62
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36
<b>MEDIO - ALTO (Estrato 5)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 21,505.64	\$ 13,168.05
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 2,893.41	\$ 2,965.25
<b>ALTO (Estrato 6)</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 46,751.40	\$ 28,626.20
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 3,375.65	\$ 3,459.46
<b>USO COMERCIAL</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 15,895.48	\$ 9,732.91
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 2,732.66	\$ 2,800.51
<b>USO INDUSTRIAL</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 15,895.48	\$ 9,732.91
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 2,732.66	\$ 2,800.51
<b>USO OFICIAL</b>		
Cargo fijo (\$/Suscriptor/mes)	\$ 9,350.28	\$ 5,725.24
Cargo por consumo (\$/m³)	\$ 1,607.45	\$ 1,647.36

Fuente: Cálculos propios - Inflatión por IPC equivalente a 3.30% (Enero 2025)



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 57 de 80



Centro de Atención Personalizada C.A.P.
Carretera 3 No. 4 - 34
Carretera Sta. No. 41 - 15 Local 202 Edificio F25
Edificio Institucional

Suscriptor caracterizado, identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, su actualización se realizó el periodo de facturación de Junio de 2025, con una tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al, cj equivalente a \$ 14.35, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70% para este suscriptor, el valor a cobrar por concepto de CMT al, cj es de \$ 24.45m³ (Vigencia 2024, Resolución IBAL N° 0113 del 04 de Junio de 2025).

2. ESTRUCTURA TARIFARIA A COBRAR POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SEGÚN SUS COMPONENTES, PARA EL PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.

La estructura tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por concepto de cargos fijos y cargos por consumo que se cobrarán por la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. - OFICIAL para el periodo de facturación de Julio de 2025, en relación a los consumos generados a partir del mes de Julio de 2025, son los que a continuación se muestran:

Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.

Table with 3 columns: CONCEPTO, TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO, and TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Rows include BAJIO - BAJIO (Estrato 1), BAJIO (Estrato 2), MEDIO - BAJIO (Estrato 3), and MEDIO (Estrato 4) with various consumption types like Cargo fijo, Básico, Complementario, and Suntuario.



Spreadsheet interface showing a grid of data with columns labeled F, Q, R, S, T, U, V, W. Includes a sidebar with navigation icons and a footer with '025' and 'IBAL SIG'.



Centro de Atención Personalizada C.A.P.
Carretera 3 No. 4 - 34
Carretera Sta. No. 41 - 15 Local 202 Edificio F25
Edificio Institucional

Suscriptor caracterizado, identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, su actualización se realizó el periodo de facturación de Junio de 2025, con una tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al, cj equivalente a \$ 14.35, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70% para este suscriptor, el valor a cobrar por concepto de CMT al, cj es de \$ 24.45m³ (Vigencia 2024, Resolución IBAL N° 0113 del 04 de Junio de 2025).

2. ESTRUCTURA TARIFARIA A COBRAR POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SEGÚN SUS COMPONENTES, PARA EL PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.

La estructura tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por concepto de cargos fijos y cargos por consumo que se cobrarán por la Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P. - OFICIAL para el periodo de facturación de Julio de 2025, en relación a los consumos generados a partir del mes de Julio de 2025, son los que a continuación se muestran:

Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.

Table with 3 columns: CONCEPTO, TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO, and TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Rows include BAJIO - BAJIO (Estrato 1), BAJIO (Estrato 2), MEDIO - BAJIO (Estrato 3), and MEDIO (Estrato 4) with various consumption types like Cargo fijo, Básico, Complementario, and Suntuario.





**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 58 de 80**

**Suscriptor:** JOSE ANIBAL GIRALDO G  
**Dirección:** CR 230R CL 14 Y 15 PISO-1  
**Barrio:** MATA LLANA  
**Código:** 95-42-2970-00-01-001  
**Ciclo:** 01  
**Medidor:** 00007003418  
**Uso:** Residencial  
**Estrato:** 1  
**Diámetro:** 12 pulgada  
**Marca:** GENERIC

Concepto	Cant.	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Uso/Estrato	Total Tarifa Uso/Estrato
Carga Fija (Estrato)	1	0.040.32	0.040.32	3.100.00	3.100.00
Consumo Básico (Estrato)	11	1.538.98	16.928.78	536.65	5625
Consumo Complementario (Estrato)	0	1.538.98	0.00	0.00	0
Consumo Suministro (Estrato)	0	1.538.98	0.00	0.00	0

**SUBTOTAL ACUEDUCTO:** 25375 / 0  
**VALOR SUBSIDIO (-) / CONTRIBUCIÓN (+):** -16.864 / 0  
**SUBTOTAL ACUEDUCTO:** 9.091

Concepto	Cant.	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Uso/Estrato	Total Tarifa Uso/Estrato
Carga Fija (Estrato)	1	5.050.13	5.050.13	1.000.00	1.000.00
Consumo Básico (Estrato)	11	1.487.48	16.362.28	520.52	5727
Consumo Complementario (Estrato)	0	1.487.48	0.00	0.00	0
Consumo Suministro (Estrato)	0	1.487.48	0.00	0.00	0

**SUBTOTAL ALCANTARILLADO:** 5.219.00  
**VALOR SUBSIDIO (-) / CONTRIBUCIÓN (+):** -14.225 / 0  
**SUBTOTAL ALCANTARILLADO:** 57.666

**Tasas Ambientales:** 402  
**TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:** 5.48.364  
**SUBTOTAL:** 5.7.240

Uso/Estrato	Cargo Fijo	Básico	Consumo	Suministro	T. Básico	T. Consumo	T. Suministro	% Sub C	%
Estrato 1	3.166.21	538.64	1.538.98	1.538.98	5.87	16.76	16.76	65%	
Estrato 2	6.061.03	1.031.17	1.538.98	1.538.98	11.23	28.78	28.78	33%	
Estrato 3	8.141.69	1.855.08	1.538.98	1.538.98	15.08	28.78	28.78	10%	
Estrato 4	9.040.32	1.538.98	1.538.98	1.538.98	16.76	16.76	16.76	0%	
Estrato 5	20.806.54	2.770.16	2.770.16	2.770.16	80.17	80.17	80.17	130%	
Estrato 6	45.231.60	3.231.86	3.231.86	3.231.86	35.20	35.20	35.20	400%	
10 Industrial	15.378.74	2.616.27	2.616.27	2.616.27	28.49	28.49	28.49	70%	
11 Comercial	15.378.74	2.616.27	2.616.27	2.616.27	28.49	28.49	28.49	70%	
12 Oficial	9.046.32	1.538.98	1.538.98	1.538.98	16.76	16.76	16.76	0%	

➤ **PROCESO DE LIQUIDACIÓN - IMPRESIÓN DE FACTURAS:** Procedimiento mediante el cual se determina y emite la factura con el valor a cobrar a los suscriptores teniendo en cuenta los consumos analizados, clasificación de suscriptores por uso y estrato, cobro de servicios adicionales y acumulado de deudas en caso de presentar deudas pendientes.

- Se organiza el cronograma de actividades antes de iniciar el mes entre el 28 al 31 de cada mes
- En la primera semana del mes siguiente se empieza a dar cumplimiento al cronograma de actividades
- Se empieza a escribir los archivos de Mapfre y novedades de tarifas
- Las tarifas son enviadas mes a mes para dar aplicación
- A mitad del mes se van realizando la toma de lecturas
- Se realiza el cierre de lecturas
- Se hace análisis de crítica y se dejan 1 a 2 días antes de liquidación
- Luego se realiza un análisis de las totalizadoras
- Se realiza revisión de tarifas en SOLIN
- Se cargan los archivos de MAFRE y todos los cobros que se envíen: OTEAS (Acueducto, alcantarillado y Control Perdidas),
- Se realiza una parametrización se compara con el cronograma y con el sistema



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 59 de 80**

- Se imprime listado de control de consumos con el fin de validar los consumos y se revisa el comportamiento por ciclo, uso y estratos
- Se realiza la pre liquidación, se generan interés de mora, saldos a favor y se realizan validaciones de control de cierre
- Una vez realizado el cierre se ejecuta el proceso de liquidación
- Se generan unos resúmenes de usuarios facturados y se realizan las respectivas validaciones y se realiza validación con las tarifas
- Luego de esta revisión se genera el archivo de impresión y se envía a Dispapeles, ellos generan un archivo en PDF el cual lo envían para otra revisión donde se revisan y validan todos los campos de la factura
- Luego de revisado el archivo se confirma a Dispapeles para que inicien la impresión masiva (2 días de impresión)
- Luego de recibidas las facturas por Dispapeles se realiza el alistamiento de facturas (se anexan las cartas de desviación de crítica para graparlas a las facturas.
- Se realiza una segunda revisión de las facturas antes de ser enviadas a los usuarios.

Se realiza la verificación a través de un archivo en Excel de los valores a cobrar por el archivo de PDF que envía dispapeles, se le contesta a ellos que está listo para imprimir.

Facturación e Impresión. la oficina de facturación y recaudo genera el spool de facturación, al cual se le hace la verificación de los datos registrados, mediante la revisión aleatoria de algunas matriculas por uso y estrato. La Impresión de la facturación masiva es realizada por un tercero (contratista), por lo cual se procede a cargar el spool a la plataforma del impresor, quien genera una muestra previa a la impresión, para ser revisada y aprobada por la oficina de facturación y recaudo. Una vez aprobada el contratista procede con la impresión masiva, y en el envío de las mismas a la oficina de facturación y recaudo.

Se realizo un selectivo de matrículas de diferentes usos y estratos para verificar la correcta aplicación de las tarifas de los siguientes meses: (Enero, Febrero, Marzo ,Julio, Septiembre, Diciembre de 2025 y Enero de 2026) de los cuales se revisaron 3 facturas por mes.



# INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 60 de 80

**IBAL Contigo**  
MATRICULA IBAL / CÓDIGO DE USUARIO: 8889  
EMPRESA IBAQUERÍA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
IBAL SA ESP OFICIAL - N°: 800 889 889-6  
IB RUPIS SSPD: 116-Vigilada SSPD

TOTAL: \$ 1.486.400    FECHA DE VENCIMIENTO: 23-04-2025    FECHA DE SUSPENSIÓN: 28-04-2025  
DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO: 19299500    PERIODO FACTURADO: 03/2025    FECHA Y HORA DE FACTURACIÓN: 09-04-2025  
PERIODOS DE ATRASO: 0    TOTAL IBAI (1) + (2) + (3): \$ 1.429.552    TOTAL CONVENIOS DE RECAUDO (4): \$ 0

Suscriptor: TERESA GARCIA DE BARRAGAN  
Dirección: CL 28 # 4-36 PISO 2 / PRODUCCION Y COCINA MORATA  
Barrio: BELALCAZAR  
Código: 44-40-00-02-001    Ruta: 1491  
Ciclo: 02    Uso: Comercial    Estrato: 2  
Medidor: C161A194202    Diámetro: 12 pulgadas    Marca: SAPPEL

CONCEPTOS IBAI	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMOS IBAI
28-02-2025	27-03-2025		
LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL		
11 371	11 635		
CONTENIDO FACTURADO M <sup>3</sup>	CONTENIDO PROMEDIO M <sup>3</sup>	275	307
ANOMALIA LECTURA			
204	333		

SEVICIO DE ACUEDUCTO	Cant.	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Uso Extra	Total Tarifa Uso Extra
Carga Fija (Suscriptor/mes)	1	9.350,28	9.350,28	15.855,00	15.855,00
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	13	1.900,00	20.700,00	2.704,17	35.154,17
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	13	1.600,00	20.800,00	2.704,17	35.154,17
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	13	1.600,00	20.800,00	2.704,17	35.154,17
Valor subsidio (-) / contribución (+)			420,202	0	420,202
<b>SUBTOTAL ACUEDUCTO (1)</b>					<b>\$ 729.725</b>

SEVICIO DE ALCANTARILLADO	Cant.	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Uso Extra	Total Tarifa Uso Extra
Carga Fija (Suscriptor/mes)	1	5.725,24	5.725,24	9.730,00	9.730,00
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	13	1.537,40	19.986,20	2.513,06	33.078,26
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	13	1.537,40	19.986,20	2.513,06	33.078,26
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	13	1.537,40	19.986,20	2.513,06	33.078,26
Valor subsidio (-) / contribución (+)			5.415,45	0	5.415,45
<b>SUBTOTAL ALCANTARILLADO (2)</b>					<b>\$ 699.746</b>

Taxas Ambientales: \$ 842  
**TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** \$ 937,725    **\$ 1.486.400**

ACUERDO DE PAGO: SALDO ORDINA    COMPAS

**IBAL**  
CENTRO DE ASISTENCIA PERSONALIZADA C.A.P.  
Carrera 36a, No. 41 - 135 Local 802 Urbina PDS  
Bogotá, Colombia  
Calle 62 casa Carrera 50a - A edificio CAMI NORTH BARRIO LA FLORIDA  
Centro de Atención  
136 / (005) 370 8333 / (01) 889 889 889-6  
N°: 800.889.889-6

Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACIÓN DE MARZO DE 2025

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>ESTRATO / TIPO DE USO</b>		
<b>BAJO - BAJO (Estrato 1)</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 3.272,60	\$ 2.003,63
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	\$ 962,61	\$ 776,58
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 6.264,69	\$ 3.835,91
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.076,99	\$ 1.037,73
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
<b>MEDIO - BAJO (Estrato 3)</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 8.415,25	\$ 5.152,72
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.466,71	\$ 1.482,62
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
<b>MEDIO (Estrato 4)</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 9.350,28	\$ 5.725,24
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36
<b>MEDIO - ALTO (Estrato 5)</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 21.505,64	\$ 13.168,05
Carga por consumo (l/m <sup>3</sup> )	\$ 2.853,41	\$ 2.855,25
<b>ALTO (Estrato 6)</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 46.751,40	\$ 28.626,20
Carga por consumo (l/m <sup>3</sup> )	\$ 3.375,65	\$ 3.459,46
<b>USO COMERCIAL</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 15.075,48	\$ 9.732,91
Carga por consumo (l/m <sup>3</sup> )	\$ 2.732,66	\$ 2.800,51
<b>USO INDUSTRIAL</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 15.895,48	\$ 9.732,91
Carga por consumo (l/m <sup>3</sup> )	\$ 2.732,66	\$ 2.800,51
<b>USO OFICIAL</b>		
Carga Fija (Suscriptor/mes)	\$ 9.350,28	\$ 5.725,24
Carga por consumo (l/m <sup>3</sup> )	\$ 1.607,45	\$ 1.647,36

Fonte: Cálculos propios - Interacción por POC (verificación 3.3.30). Última actualización: 10/03/2025  
www.ibal.gov.co | Ibal SA ESP Oficial | Ibal SA ESP % Ibaloficial | Ibal

**IBAL Contigo**  
MATRICULA IBAL / CÓDIGO DE USUARIO: 98856  
EMPRESA IBAQUERÍA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
IBAL SA ESP OFICIAL - N°: 800 889 889-6  
IB RUPIS SSPD: 116-Vigilada SSPD

TOTAL: \$ 17.200    FECHA DE VENCIMIENTO: 17-02-2026    FECHA DE SUSPENSIÓN: 20-02-2026  
DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO: 18890738    PERIODO FACTURADO: 01/2025    FECHA Y HORA DE FACTURACIÓN: 05-02-2025  
PERIODOS DE ATRASO: 0    TOTAL IBAI (1) + (2) + (3): \$ 16.712    TOTAL CONVENIOS DE RECAUDO (4): \$ 0

Suscriptor: JOSE ANIBAL GIRALDO G  
Dirección: CR 2 SUR CL 14 Y 15 PISO 4  
Barrio: MATALEANA  
Código: 05-02-2970-00-01-001    Ruta: 9502  
Ciclo: 01    Uso: Residencial    Estrato: 1  
Medidor: 06067003418    Diámetro: 12 pulgadas    Marca: GE MERIC

CONCEPTOS IBAI	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMOS IBAI
22-12-2024	22-01-2025		
LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL		
2 639	2 800		
CONTENIDO FACTURADO M <sup>3</sup>	CONTENIDO PROMEDIO M <sup>3</sup>	11	6
ANOMALIA LECTURA			
11	9		

SEVICIO DE ACUEDUCTO	Cant.	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Uso Extra	Total Tarifa Uso Extra
Carga Fija (Suscriptor/mes)	1	9.045,32	9.045,32	3.190,00	3.190,00
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	11	1.536,68	16.903,76	9.868,53	56,205
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	0	1.536,68	0,00	0,00	0,00
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	0	1.536,68	0,00	0,00	0,00
Valor subsidio (-) / contribución (+)			25,770	-18.884,7	\$ 9.201
<b>SUBTOTAL ACUEDUCTO (1)</b>					<b>\$ 9.201</b>

SEVICIO DE ALCANTARILLADO	Cant.	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Uso Extra	Total Tarifa Uso Extra
Carga Fija (Suscriptor/mes)	1	6.936,13	6.936,13	1.696,00	1.696,00
Consumo básico (l/m <sup>3</sup> )	11	1.487,48	16.362,28	6.052,62	6.727
Consumo complementario (l/m <sup>3</sup> )	0	1.487,48	0,00	0,00	0,00
Consumo Surtuario (l/m <sup>3</sup> )	0	1.487,48	0,00	0,00	0,00
Valor subsidio (-) / contribución (+)			25,770	-14.236,7	\$ 7.446
<b>SUBTOTAL ALCANTARILLADO (2)</b>					<b>\$ 7.446</b>

Taxas Ambientales: 463  
**TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** \$ 48.354    **\$ 17.240**

ACUERDO DE PAGO: SALDO ORDINA    COMPAS

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición d Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Programador Ayuda Acrobat Power Pivot

G10    =(\$G\$11\*(1-N10))

IALES	PERIODO	01-2025	REALIZADA	4/2/2025					
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - Periodo: 01-2025									
Uso/Estrato	Carga Fija	Básico	Complementario	Surtuario	F. Básico	F. Complementario	F. Surtuario	% Sub. Est.	% Sub. Est. (N)
Estrato 1	3.266,21	5.586,64	1.536,98	1.536,98	5,87	16,76	16,76	65%	
Estrato 2	6.061,03	1.031,12	1.536,98	1.536,98	11,28	16,76	16,76	85%	
Estrato 3	8.241,69	1.081,08	1.536,98	1.536,98	15,08	16,76	16,76	10%	
Estrato 4	10.075,73	1.777,08	1.536,98	1.536,98	21,02	16,76	16,76	0%	
Estrato 5	20.806,54	2.770,16	2.770,16	2.770,16	30,17	50,17	50,17	130%	
Estrato 6	46.231,60	3.231,86	3.231,86	3.231,86	81,20	81,20	81,20	400%	
USO Industrial	15.378,74	2.616,27	2.616,27	2.616,27	28,49	28,49	28,49	70%	
USO Comercial	15.378,74	2.616,27	2.616,27	2.616,27	28,49	28,49	28,49	70%	
USO Oficial	9.350,28	1.536,98	1.536,98	1.536,98	16,76	16,76	16,76	0%	
Estrato 1	2.982,70	520,62	1.487,48	1.487,48	82,47	109,00	109,00	65%	
Estrato 2	1.711,22	906,61	1.487,48	1.487,48	79,63	109,00	109,00	33%	
Estrato 3	4.989,22	1.838,78	1.487,48	1.487,48	86,81	109,00	109,00	10%	
Estrato 4	7.077,73	2.770,08	1.487,48	1.487,48	100,00	109,00	109,00	0%	
Estrato 5	12.740,00	2.677,48	2.677,48	2.677,48	197,82	197,82	197,82	130%	
Estrato 6	27.699,65	8.123,71	8.123,71	8.123,71	290,79	290,79	290,79	400%	
USO Industrial	9.416,52	2.528,72	2.528,72	2.528,72	186,83	186,83	186,83	70%	
USO Comercial	9.416,52	2.528,72	2.528,72	2.528,72	186,83	186,83	186,83	70%	
USO Oficial	5.939,19	1.487,48	1.487,48	1.487,48	100,00	109,00	109,00	0%	

En la SICRE en el siguiente nota  
Intervención - Estructuras dañadas

**ACCIÓN - MES: 01-2025**    REALIZADA    5/2/2025

no de facturación lo envíen desde Lecturas los 5 primeros días del mes  
no SE PUEDE VENCER LA FACTURA NI PROGRAMAR SUSPENSIONES  
Mensuales: CICLO-01    CICLO-02    CICLO-07    CANCELAR    generar campos  
Accesibilidad: es necesario investigar

117 p. de 117 p. de  
15/02/2026



# INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 61 de 80

ORDEN	USUARIO	TIPO	FECHA	VALOR	DESCRIPCIÓN	TOTAL ACU	TOTAL ALC	TOTAL TASAS AMBIENTALES	TOTAL SUBSCRIPCIÓN	TOTAL EXERCICIO	GRUPO	
1	43770	Oficial	0	1	38,300	CR11NO142515	10,941	7,363	155	0	38,300	
2	43771	Oficial	0	108	6,442,700	CL19143037A	181,145	173,772	16,327	0	6,442,700	
3	43772	Oficial	0	183	1,237,600	CALLE140301	300,447	287,660	28,787	0	1,237,600	
4	43773	Oficial	0	92	6,824,937	CL1811181000	158,694	147,372	14,241	0	6,824,937	
5	43774	Oficial	0	0	216,646	216,646	0	0	0	216,646	0	
6	1141639	Oficial	0	6	24,800	CALLE14121204	18,894	14,560	929	0	24,800	
7	43775	Oficial	0	0	5,513,834	CL17101000B	0	0	0	5,513,834	0	
8	1441	Comercial	0	330	1,807,400	CL17100000A	908,273	872,148	66,627	0	1,807,400	
9	13770	Oficial	0	0	15,100	GUANDARALUPA	3,350	5,725	0	0	15,100	
10	43776	Oficial	0	78	2,926,145	CL1405131800	139,424	125,647	12,074	0	2,926,145	
11	121878	Oficial	0	23	0	0	0	0	0	0	0	
12	121878	Oficial	0	23	0	0	0	0	0	0	0	
13	67286	Residencial	1	11	62,113	140,400	APTO208DFH	24,143	20,374	1,532	0	62,113
14	471	Comercial	0	1	36,800	CL18101000A	21,204	14,860	1,538	0	36,800	
15	18352	Comercial	0	281	1,583,800	CALLE14071715	775,745	744,178	79,943	0	1,583,800	
16	209	Residencial	4	17	70,200	CL14071000B	36,392	31,682	2,431	0	70,200	
17	121878	Comercial	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
18	48277	Residencial	4	1	18,400	APTO208DFH	10,941	7,363	155	0	18,400	
19	1611	Comercial	0	87	0	0	0	0	0	0	0	
20	911	Comercial	0	2	39,200	CR190907	23,000	42,711	2,411	0	39,200	
21	456	Oficial	0	203	0	0	0	0	0	0	0	
22	141	Oficial	0	3493	4,713,300	CR19101000A	278,800	2,208,000	221,614	0	4,713,300	
23	4728	Oficial	0	144	6,520,000	7,000,400	CL10100200L	238,410	227,219	22,990	0	6,520,000
24	90246	Residencial	1	1	14,900	CL10100200L	14,928	7,400	279	0	14,900	
25	10444	Comercial	0	29	0	0	0	0	0	0	0	
26	90239	Comercial	0	29	0	0	0	0	0	0	0	
27	11111	Comercial	0	29	0	0	0	0	0	0	0	
28	203	Oficial	0	137	6,846,115	7,811,000	CR15101000B	227,275	216,157	21,206	0	6,846,115
29	30110	Oficial	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
30	90265	Comercial	0	29	0	0	0	0	0	0	0	
31	18115	Comercial	0	1191	0	0	0	0	0	0	0	
32	144899	Residencial	4	36	0	0	0	0	0	0	0	
33	3440	Comercial	0	434	0	0	0	0	0	0	0	
34	100002	Oficial	0	179	0	0	0	0	0	0	0	
35	14020	Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	43777	Oficial	0	108	4,056,713	5,028,400	CL15101000B	181,145	173,772	16,327	0	4,056,713
37	100034	Oficial	0	26	0	0	0	0	0	0	0	
38	2005	Oficial	0	288	0	0	0	0	0	0	0	
39	1840	Residencial	5	66	0	0	0	0	0	0	0	
40	10239	Oficial	0	60	1,110,774	1,309,800	CR14091000A	214,000	114,500	20,519	0	1,110,774
41	181816	Comercial	0	7	0	0	0	0	0	0	0	
42	181817	Comercial	0	7	0	0	0	0	0	0	0	
43	1848	Oficial	0	23	0	0	0	0	0	0	0	
44	1045	Oficial	0	23	0	0	0	0	0	0	0	
45	181815	Comercial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
46	191043	Oficial	0	3	0	0	0	0	0	0	0	
47	108272	Comercial	0	2	29,500	7,200	CR14061000A	23,204	14,860	1,538	0	29,500
48	42774	Oficial	0	288	7,196,116	8,203,800	CR13101000A	420,840	383,940	38,858	0	7,196,116
49	184213	Oficial	0	4	0	0	0	0	0	0	0	
50	12288	Oficial	0	7	0	0	0	0	0	0	0	
51	114100	Oficial	0	7	0	0	0	0	0	0	0	
52	142994	Oficial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	

**IBAL Contigo** MATRÍCULA IBAL / CÓDIGO DE USUARIO: 82941

EMPRESA INGENIERÍA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. ESP. OFICIAL - NÚMERO 089-899-6 ID RUPIS SSPD:116 Vigilado SSPD

**TOTAL: \$ 19.500** FECHA DE VENCIMIENTO: 27-08-2025 FECHA DE SUSPENSIÓN: 01-09-2025

DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO: 20051195 PERIODO FACTURADO: 07/2025 FECHA Y HORA DE FACTURACIÓN: 13-08-2025

PERIODOS DE ATRASO: 0 TOTAL IBAL (1) + (2) + (3): \$ 19.521 TOTAL CONVENIOS DE RECAUDO (4): \$ 0

DESCRIPCIÓN: JULIO CESAR MONTAÑEZ ROA

Ubicación: CL 10 A # 7-32 BLOC. APTO-4C

Barrio: RELEN Ruta: 1292

Ciudad: 07 Usos: Residencial Estrato: 3

Medidor: 00100664078 Diámetro: 1/2 pulgada Marca: GENERAC

Cargos	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Usos/Estrato	Total Tarifa Usos/Estrato
Carga fijo (F/usuarios)	0.350.28	0.350.28	6.150.00	6.150.00
Consumos	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
Consumo básico (B/m³)	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
Consumo complementario (C/m³)	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
Consumo sanitario (S/m³)	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
<b>Valor subsidio (-) / contribución (+)</b>		<b>-1.254 / 0</b>		<b>\$ 11.278</b>
<b>SUBTOTAL ACUEDUCTO (1)</b>				<b>12.532</b>
<b>SUBTOTAL OTROS CONCEPTOS IBAL (2)</b>				<b>0</b>
<b>CONVENIOS DE RECAUDO IBAL (4)</b>				<b>0</b>
<b>TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>		<b>\$ 21.611</b>		<b>\$ 16.477</b>

ACUERDO DE PAGO: SALDO DEBIDA CÍFICAS

**IBAL Contigo** MATRÍCULA IBAL / CÓDIGO DE USUARIO: 88774

EMPRESA INGENIERÍA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. ESP. OFICIAL - NÚMERO 089-899-6 ID RUPIS SSPD:116 Vigilado SSPD

**TOTAL: \$ 71.700** FECHA DE VENCIMIENTO: 26-08-2025 FECHA DE SUSPENSIÓN: 28-08-2025

DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO: 20054153 PERIODO FACTURADO: 07/2025 FECHA Y HORA DE FACTURACIÓN: 08-01-2026

PERIODOS DE ATRASO: 0 TOTAL IBAL (1) + (2) + (3): \$ 51.449 TOTAL CONVENIOS DE RECAUDO (4): \$ 19.4

DESCRIPCIÓN: TERE SA LEAL DE LEÓN Y OTROS

Dirección: CRA 3 # 29-01

Barrio: EL CLARET

Ciudad: 07 Usos: Residencial Estrato: 2

Medidor: 2404944 Diámetro: 1/2 pulgada Marca: CONTRI

Cargos	Tarifa de Referencia	Total Tarifa de Referencia	Tarifa Usos/Estrato	Total Tarifa Usos/Estrato
Carga fijo (F/usuarios)	0.350.28	0.350.28	6.250.00	6.250.00
Consumos	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
Consumo básico (B/m³)	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
Consumo complementario (C/m³)	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
Consumo sanitario (S/m³)	0.000.00	0.000.00	0.000.00	0.000.00
<b>Valor subsidio (-) / contribución (+)</b>		<b>-18.934</b>	<b>-6.250 / 0</b>	<b>\$ 12.609</b>
<b>SUBTOTAL ACUEDUCTO (1)</b>				<b>12.609</b>
<b>SUBTOTAL OTROS CONCEPTOS IBAL (2)</b>				<b>0</b>
<b>CONVENIOS DE RECAUDO IBAL (4)</b>				<b>0</b>
<b>TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>		<b>\$ 34.456</b>		<b>\$ 23.209</b>

ACUERDO DE PAGO: SALDO DEBIDA CÍFICAS

ACU-20065 1,313,911 8/50



Centro de Atención Personalizada C.A.P.  
Carrera 3 No. 4 - 3da. planta  
Calle 60 entre Carrera 3a. y Avenida Central Manizales - Manizales  
Código de Atención: 0116 (000) 270-2025 / 3103012112 (línea gratuita)  
Código de Atención: 0116 (000) 270-2025 / 3103012112 (línea gratuita)

Suscriptor caracterizado, identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51959, por tanto, su actualización se realizó el periodo de facturación de Junio de 2025, con una tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al, o equivalente a \$ 14.38, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70% para este suscriptor, el valor a cobrar por concepto de CMT al, es de \$ 24.46/m³ (Vigencia 2024, Resolución IBAL N° 0115 del 04 de Junio de 2025).

2. ESTRUCTURA TARIFARIA A COBRAR POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SEGÚN SUS COMPONENTES, PARA EL PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.

La estructura tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por concepto de cargos fijos y cargos por consumo que se cobrarán por la Empresa Ingenieria de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. - OPICAL para el periodo de facturación de Julio de 2025, en relación a los consumos generados a partir del mes de junio de 2025, son los que a continuación se muestran:

Tabla 1. ESTRUCTURA TARIFARIA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PERIODO DE FACTURACIÓN DE JULIO DE 2025.

CONCEPTO / TIPO DE USO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>BAJO (Estrato 1)</b>		
Carga fijo (F/usuarios)	\$ 3,272.60	\$ 2,003.83
Consumo básico (B/m³)	\$ 563.30	\$ 563.67
Consumo complementario (C/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63
Consumo sanitario (S/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63
<b>BAJO (Estrato 2)</b>		
Carga fijo (F/usuarios)	\$ 6,264.60	\$ 3,833.81
Consumo básico (B/m³)	\$ 1,079.59	\$ 1,119.99
Consumo complementario (C/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63
Consumo sanitario (S/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63
<b>MEDIO (Estrato 3)</b>		
Carga fijo (F/usuarios)	\$ 6,416.26	\$ 4,162.72
Consumo básico (B/m³)	\$ 1,450.19	\$ 1,504.46
Consumo complementario (C/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63
Consumo sanitario (S/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63
<b>ALTO (Estrato 4)</b>		
Carga fijo (F/usuarios)	\$ 9,350.28	\$ 5,728.24
Consumo básico (B/m³)	\$ 1,611.31	\$ 1,611.63

**ANÁLISIS:** se tomó una muestra de 3 facturas por mes de los diferentes usos y estratos para evidenciar la correcta aplicación de dichas tarifas, evidenciándose que fueron aplicados correctamente dichos valores con las tarifas de los meses seleccionados y se verifico con el cronograma de actividades.

### ➤ ENTREGA DE FACTURAS A NUESTROS USUARIOS VIA CORREO O FISICA

Entrega de facturas: Actividad operativa de envío mensual y recepción de la factura por parte del usuario en el predio de prestación del servicio o en lugar convenido, con una

antelación de cinco (5) días a la fecha de vencimiento del pago. A petición expresa del usuario las facturas podrán ser enviadas vía correo electrónico.

Se realizo selectivo de facturas de los ciclos 1 al 7 con el fin de verificar el cumplimiento de la entrega de dichas facturas de acuerdo al cronograma de los siguientes meses: Febrero, Marzo, Mayo, Julio, Septiembre , Diciembre de 2025 y Enero 2026 .

Matricula	Ciclo	Observación
1340	01	Se evidencio que la factura fue entregada en la fecha establecida según el cronograma del mes de marzo de 2025
270	01	Se evidencio que la factura fue entregada en la fecha establecida en el cronograma del mes de Mayo de 2025
1137	01	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de Julio de 2025
6557	02	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de Julio de 2025
7159	02	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de septiembre de 2025
9057	03	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de diciembre de 2025
9407	03	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de enero de 2026
74871	04	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de febrero de 2025
77634	04	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de Julio de 2025
125335	04	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de mayo de 2025
52527	05	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de septiembre de 2025
33703	05	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de marzo de 2025
75797	05	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de enero de 2026
68868	06	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de Febrero de 2025
53511	06	Se evidencia cumplimiento al cronograma del mes de Marzo de 2025
109713	06	Se evidencio cumplimiento al cronograma del mes de Mayo de 2025



# INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 63 de 80

23212	07	Se evidencio cumplimiento al cronograma del mes de Enero de 2026
171381	07	Se evidencio cumplimiento al cronograma del mes de mayo de 2025
43787	07	Se evidencio cumplimiento al cronograma del mes de diciembre de 2025

### ➤ APLICACIÓN DE PAGOS

Es el proceso que consiste en actualizar en el software comercial los pagos que realizan nuestros usuarios por el servicio que se factura, esta actividad se realiza de manera diaria. Después de liquidar se genera el spool de liquidación, se pasa a una planilla excell para verificar la liquidación de las facturas.

ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTAL ALC	TOTAL IVA	TOTAL TASAS AMBIENTALES	TOTAL SUB/AJOP	TOTAL LIQUIDACION	DIFERENCIAS SP/OC Y LIQUIDA	EMERGEN
1	34.900 CRA 5 SUR #254 S	17,950	5,512	1,141	0	24,603	31,236	-
2	147.000 CRA 4 SUR #254 S	73,500	22,251	4,500	0	100,251	127,144	-
3	21.000 CRA 4 SUR #254 S	10,500	3,225	650	0	14,375	18,250	-
4	114.000 CRA 5 SUR #254 S	57,000	17,275	3,475	0	77,750	99,125	-
5	14.972 300.000 CRA 5 SUR #254 S	7,486	2,285	459	0	10,230	13,269	-
6	61.800 CRA 4 SUR #254 S	30,900	9,510	1,902	0	42,312	54,765	-
7	65.000 CRA 5 SUR #254 S	32,500	9,950	2,000	0	44,450	57,575	-
8	65.000 CRA 5 SUR #254 S	32,500	9,950	2,000	0	44,450	57,575	-
9	55.900 CRA 4 S SUR #254 S	27,950	8,565	1,713	0	38,228	49,296	-
10	55.900 CRA 4 S SUR #254 S	27,950	8,565	1,713	0	38,228	49,296	-
11	52.000 CRA 4 SUR #274 S	26,000	7,920	1,584	0	35,504	45,632	-
12	52.000 CRA 4 SUR #274 S	26,000	7,920	1,584	0	35,504	45,632	-
13	34.900 CL 27 #48 SUR-2 S	17,450	5,355	1,101	0	23,906	30,762	-
14	31.000 CL 27 #48 SUR-2 S	15,500	4,755	959	0	21,214	27,568	-
15	48.900 CL 27 #48 SUR-2 S	24,450	7,535	1,517	0	33,502	43,544	-
16	38.700 CL 27 #48 SUR-2 S	19,350	5,905	1,219	0	26,474	34,312	-
17	45.900 CRA 4 SUR #274 S	22,950	7,065	1,413	0	31,428	40,572	-
18	45.900 CRA 4 SUR #274 S	22,950	7,065	1,413	0	31,428	40,572	-
19	57.987 178.000 CRA 4 SUR #274 S	89,978	27,593	5,616	0	123,187	159,186	-
20	61.700 CRA 4 SUR #274 S	30,850	9,455	1,891	0	42,196	54,746	-
21	55.800 CRA 4 SUR #274 S	27,900	8,520	1,704	0	38,124	49,156	-
22	61.700 CRA 4 SUR #274 S	30,850	9,455	1,891	0	42,196	54,746	-
23	18.700 CRA 4 SUR #274 S	9,350	2,865	581	0	12,806	16,662	-
24	49.000 CRA 4 SUR #274 S	24,500	7,515	1,503	0	33,518	43,572	-
25	55.900 CRA 4 SUR #274 S	27,950	8,565	1,713	0	38,228	49,296	-
26	49.000 CRA 4 SUR #274 S	24,500	7,515	1,503	0	33,518	43,572	-
27	31.004 126.000 CRA 4 SUR #274 S	15,502	4,756	959	0	21,217	27,571	-
28	60.176 198.700 CRA 4 SUR #274 S	30,088	9,227	1,846	0	41,161	53,517	-
29	10.236 146.400 CRA 4 SUR #274 S	7,116	2,177	435	0	9,728	12,600	-
30	35.400 CL 27 #48 SUR-2 S	17,700	5,415	1,119	0	24,234	31,368	-
31	15.500 CL 27 #48 SUR-2 S	7,750	2,362	489	0	10,601	13,832	-
32	137.000 CRA 4 SUR #27 S	68,500	20,850	4,170	0	93,520	121,540	-
33	34.900 CRA 4 SUR #27 S	17,450	5,355	1,101	0	23,906	30,762	-
34	34.900 CRA 4 SUR #27 S	17,450	5,355	1,101	0	23,906	30,762	-
35	38.700 CRA 4 SUR #27 S	19,350	5,905	1,219	0	26,474	34,312	-
36	48.900 CRA 4 SUR #27 S	24,450	7,535	1,517	0	33,502	43,544	-
37	81.400 CRA 4 SUR #27 S	40,700	12,410	2,482	0	55,592	71,484	-
38	103.000 CL 27 #48 SUR-2 S	51,500	15,450	3,135	0	70,085	90,675	-
39	15.900 CL 27 #48 SUR-2 S	7,950	2,385	491	0	10,826	14,202	-
40	39.900 CRA 4 SUR #27 S	19,950	6,045	1,233	0	27,228	35,292	-
41	43.000 CRA 4 SUR #27 S	21,500	6,450	1,330	0	29,280	37,710	-
42	39.900 CRA 4 SUR #27 S	19,950	6,045	1,233	0	27,228	35,292	-
43	87.000 CRA 4 SUR #27 S	43,500	13,050	2,666	0	59,216	76,824	-
44	81.400 CL 27 #48 SUR-2 S	40,700	12,410	2,482	0	55,592	71,484	-

**IBAL Contigo**  
MATRICULA IBAL / CÓDIGO DE USUARIO: 117478  
EMPRESA: EMPRESA IBASIBERENA DE ASESORAMIENTO Y ALCANTARILLADO  
IBAL SA ESP. OFICIAL - N°1.800.081.899-6  
BO. BUENOS AIRES, 15 DE JUNIO DE 2020

**TOTAL: \$ 18.900**  
FECHA DE VENCIMIENTO: 28-08-2025  
FECHA DE SUSPENSIÓN: 28-01-2026

DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO: 20042083  
PERIODO FACTURADO: 07/2025  
FECHA Y HORA DE FACTURACIÓN: 08-08-2025 15:00:00  
TOTAL IBAI (1) + (2) + (3): \$ 18.485  
TOTAL CONVENIOS DE RECAUDO (4): \$ 0

**RECAUDOS DE RECAUDO IBAI**  
SUBTOTAL RECAUDOS IBAI: 18.485  
SUBTOTAL CONVENIOS DE RECAUDO IBAI: 0

**TOTAL ASCANTARILLADO: \$ 11.899**  
**TOTAL ASCANTARILLADO Y ALCANTARILLADO: \$ 18.900**

**LIQUIDACIÓN CICLO 1 PERIODO julio-25 07/2025 REALIZADAS : 27 / 27**

**REALIZADA 1. ENVIAR RECAUDO A MACROSERVICIOS HASTA EL DÍA ANTERIOR AL DÍA A LIQUIDAR**

Se genera de común y se vigencia (listado), y se envía a MACROSERVICIOS, para el ciclo:  
COMERCIAL > FACTURACIÓN > Convenios > Informes de recaudo > Recaudado por convenio > Desde: 08-07-2025 > Hasta: 05-08-2025

Desde: 8/2025  
Hasta: 8/2025

Recaudo Convenio MacroServicios - IBAI

Adjunto envío el listado de Recaudado por convenio - Desde: 08/07/2025 - Hasta: 05/08/2025

Se envía el recaudo - Desde: 08-07-2025 que fue la fecha que se liquidó el ciclo 1 - Hasta el día: 05-08-2025


Agreedemos su atención y quedo pendiente del archivo a Borrar para el CICLO 1 - PERIODO: 2023-07

**REALIZADA 2. VERIFICAR TARIFAS CICLO 1 - PERIODO A LIQUIDAR, 2023-07**

Ruta Seleccionada: COMERCIAL > FACTURACIÓN > Bases > Facturación > Estructuras Tarifarias

TARIFAS ACANTARILLADO	Uso/Servicio	Carga Fija	Base	Compen	Sumar	
Errero 1		3.772,80	263,98		2.611,31	2.611,31
Errero 2		6.412,25	2.078,58		2.611,31	2.611,31
Errero 3		6.412,25	2.450,18		2.611,31	2.611,31
Errero 4		9.051,70	2.611,31		2.611,31	2.611,31
Errero 5		21.503,84	2.900,88		2.900,88	2.900,88
Errero 6		46.251,40	2.382,75		2.382,75	2.382,75
12 Comercial		25.693,48	2.739,23		2.739,23	2.739,23
11 Comercial		15.898,48	2.739,23		2.739,23	2.739,23
12 Comercial		3.550,28	2.611,31		2.611,31	2.611,31

**TARIFAS ALCANTARILLADO**  
3.550,28

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 64 de 80</b>

## ➤ **FACTURACION ELECTRONICA**

Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el Decreto 2242 de 2015, en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación.

El proceso de la facturación electrónica de venta se realiza con base en la relación enviada por las dependencias de la Empresa que lo soliciten según el requerimiento del cliente. Las dependencias que envían a los usuarios con la consignación bancaria y cuenta de cobro, soportes para la elaboración de la factura electrónica son: Acueducto, Alcantarillado, Control Perdidas, Aseguramiento y Calidad de agua, Cartera y secretaria general.

Se legaliza el recaudo de los pagos de MAPFRE seguros (exequiales, grupo vida y accidentes) información que proviene de la Tesorería de la Empresa.

La facturación electrónica se realiza directamente por la Empresa a través del proveedor tecnológico SOLIN mediante el programa SOLIN FOX de conformidad con la reglamentación expedida por la DIAN.

Semanalmente se envía el reporte a la Oficina de Tesorería en el formato de calidad con la factura electrónica y los soportes originales de solicitud y consignaciones de pago y se envía copia al correo a la jefe del proceso , la relación de los movimientos de la semana se envía a primera hora del lunes de cada semana, la Oficina de Tesorería remite a la oficina de contabilidad.

Estos pagos se realizan a través del Banco de Occidente a partir del mes de Enero de 2026

REGISTROS FOTOGRAFICOS





**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 66 de 80**

IBAL SIG

IBAL S.A. E.S.P. - AGENTES DE ENTENDIMIENTO DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AJUSTES FINANCIEROS SEGUN RESOLUCION 0325 DEL 20 DE MAYO DE 2010. VILLA EMANUEL DE ACUEDO Y ALICANTILLADO S.A. E.S.P. OFICIAL

IBAL S.A. E.S.P. WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 27/01/2020

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

UNIDADES	Den.	DESCRIPCION	CANTIDAD	TAMANO	VALOR UNITARIO	VALOR
1	0	Transacción Económica por servicio de sala pública de acuaducto, cuenta de cobro: 420-00130 20-01-2020 \$ 21.312 PAGO DICIEMBRE 2019	1	0	21,312.00	21,312.00

VALOR TOTAL: VEINTIUN MIL TRESCIENTOS DOCE PESOS MCTE.

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

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

IBAL SIG

Cuenta de cobro No. 420 - 90130

Ciudad y Fecha: Bogotá, 20 de enero de 2020

Vencimiento: 30 de enero de 2020

YEMI ANDREA RUIZ

C.C. 88.783.174

Villa Emanuel

Cel. 300 808 2317

Empresa Ibagueruena de Acueducto y Alicantillado S.A. E.S.P. OFICIAL

Nº. 800.088.809-6

La suma de CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS MCTE. (\$47.842), por servicio de sala pública correspondiente al consumo del servicio de acueducto a corte del periodo de DICIEMBRE de 2019, de acuerdo a la resolución 0325 de 05 de mayo de 2010.

Periodo	Fecha lectura	Unid. pag.	Fecha lectura	Unid. pag.	Consumo	valor	Descripción
octubre de 2019	31/10/2019	1790	14/11/2019	1790	8	5.13.115	sin alicantillado
noviembre de 2019	30/11/2019	1790	15/12/2019	1790	8	5.13.115	sin alicantillado
diciembre de 2019	15/12/2019	18108	10/12/1904	1790	11	5.13.115	sin alicantillado

Valor total: 5.47.542

NOTA: El valor debe ser consignado en el BANCO DE OCCIDENTE, cuenta de ahorros No. 300-89475-5 denominada SERVICIOS CONEXOS IBAL a nombre del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y posteriormente, llevar el comprobante de consignación (original) al punto de pago de facturación electrónica ubicado en Carrera Quinta #41 -16 local 202, edificio F25, Bogotá, Tolima con una dirección de correo electrónico a la cual se le enviara el COMPROBANTE DE PAGO.

En caso de haber cancelado los valores relacionados anteriormente, por favor haga caso omiso a la presente comunicación.

JAVIER PIEDRITA SARMENTO

Gestión Cartera

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

Teléfono: Cita Bogotá - Técnico administrativo 2

300894755

COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN

RCD.DCC \* 95455

2026/01/22 09:07:41 Horario Normal 42

IBAL S A E S P

84373220 \* \*\*\*\*\*4755 NC

No. Id Depositante 55783774 D

300 21,312.00 EF

21,312.00 CC

0.00

Valor \$ 21.312/

Verifique antes de retirarse de la ventanilla que la información impresa corresponde a la operación ordenada al Banco. Conserve este comprobante. Los cheques estarán sujetos a la cláusula de buen cobro Art. 862 y a verificación posterior. Si hubiera errores o faltantes, el Banco queda autorizado para hacer los ajustes en la respectiva cuenta.

Detalle Nota

OcciRed

es una sucursal del Banco en su escritorio

Número	Año	Mes	Día
A311957	2026	01	07

IBAL S A E S P	Corriente	Ahorros	Nombre Producto
		X	AHO4755

Los Acreditado su producto por concepto de: PAGO A TERCEROS RECIBIDO DESDE CUENTA PROPIA

DESCRIPCION	VALOR
ASOC USUARIOS ACUEDU	\$173,000.00
TOTAL:	8001210105
VERIFICACION:	300831583
DESTINO:	



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05


**Página 67 de 80**

**REVISION PLAN DE MEJORAMIENTO**

Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoria de Gestión realizada en Febrero de 2025.

**Auditoria Febrero de 2025**


Oportunidad de Mejora	Acciones realizadas
<p>Según visita realizadas en terreno se evidenciaron las siguientes anomalías, las cuales deben ser reportadas a los procesos de les compete para poder facturar al usuario el consumo real de su predio ya que se evidenciaron lecturas que vienen frenadas hace mas de 4 meses y se les viene facturando por promedio cuando el deber ser es facturar un consumo real al usuario.</p>	<p>Acción Correctiva: oficiar al área de control perdidas las anomalías encontradas por las auditoras sobre medidores frenado, medidor en mal estado y actualización de No. de medidor</p> <p>Fecha de ejecución: marzo de 2025</p> <p>Evidencia: Se evidencio el Oficio No. 410-122 del 17/03/2025 dirigido al área de control Perdidas informando las anomalías presentadas</p> <p>Cumplimiento: 100%</p>
<p>Seguir solicitando al área de talento humano capacitación para los operarios como para el personal del área administrativa en temas como Reinducción en aspectos normativos de la Ley 142 de 1994 y normatividad interna y externa aplicable al proceso</p>	<p>Acción Correctiva: Se oficiará trimestralmente al área de talento humano solicitando capacitaciones</p> <p>Fecha de ejecución: enero de 2025</p> <p>Evidencia: se evidencio el oficio 410-0026 del 21 de enero de 2025 enviado a talento humano solicitando capacitaciones para el personal operativo y administrativos. Cumplimiento 100%</p>
<p>Solicitar a Talento Humano personal operativo para optimizar la totalidad de las actividades en terreno</p>	<p>Acción Correctiva: Se oficiará a talento humano solicitando personal hasta llegar a 60 operarios para abarcar los nuevos usuarios y las actividades extras para el mejoramiento en la facturación</p> <p>Fecha de ejecución: febrero de 2025</p> <p>Evidencia: OFICIO 410-109 12/02/2026</p>
<p>Continuar informando a las áreas involucradas de las inconsistencias encontradas en terreno para lograr que al usuario se le facture el valor real de su consumo</p>	<p>Acción Correctiva: Se seguirá oficiando una vez se culmina el periodo de facturación sobre las anomalías que impiden la correcta toma de lectura causas como medidor dentro del inmueble, acometida tapada, medidor con candado etc</p> <p>Fecha de ejecución: marzo a Diciembre 2025</p> <p>Evidencia: Oficios notificados al área de Control Perdidas reportando las anomalías de impedimento en la toma de lectura: 410-065 del 07/02/2025, 410-086 del 03/03/2025, 410-141 del 05/05/2025, 410-247 del 04/06/2025, 410-298 del 02/07/2025, 410-366 del 05/08/2025, 410-4036 del 03/09/2025</p> <p>Cumplimiento 100%</p>

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 68 de 80</b>

**NOTA:** se puede evidenciar que se dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento por lo tanto queda cerrado

➤ **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE INDICADORES :** se tienen 2 indicadores


- EFICIENCIA DE LA TOMA DE LECTURAS
- EFICIENCIA RELECTURAS RECUPERADAS


	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES RESOLUCION CRA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-028
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2021-08-05
	<b>VERSIÓN:</b> 01	
	<b>Página 1 de 1</b>	

PROCESO ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA POTABLE										
<b>DIMENSIÓN DEL INDICADOR :</b>	GESTION COMERCIAL - SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO		<b>SUBDIMENSIÓN DEL INDICADOR :</b>	EFICIENCIA						
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>EFICIENCIA DE LA TOMA DE LECTURAS</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	SI						
<b>DEFINICIÓN</b>	Medir la eficacia operativa en las actividades de Gestión Factura y Recaudo, el cual está definido en función del número de actividades diarias asignadas y la eficiencia en la ejecución	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	A través de este indicador se mide la eficiencia de los operarios, permitiendo diseñar estrategias que contribuyan a la efectividad en la toma de lectura.							
<b>FORMULA</b>	[Total de lecturas por periodo efectivas / Cantidad de lecturas generadas por periodo ] x 100	<b>ESTANDAR DE MEDICIÓN</b>	<b>Lecturas:</b> Valor en números del total de lecturas generadas en el periodo <b>Relecturas:</b> Valor en números de la cantidad de relecturas que se genera como resultado de no traer o no coincide la respectiva lectura							
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	Periodo de Facturación 7 ciclos	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	Software Solin							
<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	Porcentual (%)	<b>SEGMENTO</b>	Cantidad de suscriptores							
<b>LINEA BASE</b>	85%	<b>META</b>	90%	<b>RANGOS DE EVALUACIÓN</b>						
				<table border="1"> <tr> <td><b>BUENO</b></td> <td><b>REGULAR</b></td> <td><b>MALO</b></td> </tr> <tr> <td>&gt;90%</td> <td>89% -70%</td> <td>&lt; o = 69%</td> </tr> </table>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	>90%	89% -70%	< o = 69%
<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>								
>90%	89% -70%	< o = 69%								

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cmplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
ENERO	90%	93%	103%	Para el presente mes de enero 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		marzo de 2025
FEBRERO	90%	94%	104%	Para el presente mes de febrero 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		abril de 2025
MARZO	90%	95%	106%	Para el presente mes de marzo 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		mayo de 2025
ABRIL	90%	95%	106%	Para el presente mes de abril 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		junio de 2025
MAYO	90%	95%	106%	Para el presente mes de mayo 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		julio de 2025
JUNIO	90%	95%	106%	Para el presente mes de Junio 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		agosto de 2025
JULIO	90%	95%	106%	Para el presente mes de Julio 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		septiembre de 2025
AGOSTO	90%	96%	107%	Para el presente mes de agosto 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		octubre de 2025
SEPTIEMBRE	90%	96%	107%	Para el presente mes de septiembre 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		noviembre de 2025
OCTUBRE	90%	94%	104%	Para el presente mes de octubre 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida		diciembre de 2025
NOVIEMBRE	90%	93%	103%	Para el presente mes de noviembre 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida.		enero de 2026
DICIEMBRE	90%	94%	104%	Para el presente mes de diciembre 2025, el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida.		febrero de 2026

**ANÁLISIS:** Se evidencio que se dio cumplimiento al indicador con un porcentaje superior a la meta establecida

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 70 de 80</b>

	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b> <b>RESOLUCION CRA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-028
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2021-08-05
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>Página 1 de 1</b>

PROCESO ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA POTABLE							
<b>DIMENSIÓN DEL INDICADOR :</b>	GESTION COMERCIAL - SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO		<b>SUBDIMENSIÓN DEL INDICADOR :</b>	EFICIENCIA			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	EFICIENCIA RELECTURAS RECUPERADAS		<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	SI			
<b>DEFINICIÓN</b>	Medir la eficacia operativa en las actividades de Gestión Factura y Recaudo, el cual está definido en función del número de actividades diarias asignadas y la eficiencia en la ejecución		<b>JUSTIFICACIÓN</b>	A través de este indicador se mide la eficiencia de los operarios, permitiendo diseñar estrategias que contribuyan a la efectividad en la toma de lectura.			
<b>FORMULA</b>	[Cantidad de relecturas recuperadas por periodo / Total de Relecturas por periodo] x 100		<b>ESTANDAR DE MEDICIÓN</b>	<b>Relecturas:</b> Valor en números de la cantidad de relecturas que se genera como resultado de no traer o no coincide la respectiva lectura <b>Relecturas Recuperadas:</b> Valor en números de la cantidad de lecturas que no se tenían y fueron recuperadas			
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	Periodo de Facturación 7 ciclos		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	Software Solin			
<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	Porcentual (%)		<b>SEGMENTO</b>	Cantidad de Relecturas			
<b>LINEA BASE</b>	80%	<b>META</b>	85%	<b>RANGOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
					>85%	84% -74%	< o = 73%



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 71 de 80**

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
ENERO	85%	79%	93%	para el periodo de enero/2025 se reportaron 12584 matrículas que salieron a relectura se recuperó 9008 quedando 3576 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se evidencio el oficio 410-086 del 03/03/2025 a control perdidas reportando 6423 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida - el 04/03/2025 se publicó video por las redes sociales de la Empresa informando que se debe tener la cajilla del equipo de medida libre de obstáculos <a href="https://www.facebook.com/share/v/1E2SA4VBdn/?mibextid=wwXlfr">https://www.facebook.com/share/v/1E2SA4VBdn/?mibextid=wwXlfr</a>	mar-25
FEBRERO	85%	66%	78%	para el periodo de febrero/2025 de 10311 matrículas que salieron a relectura se recuperó 5791 quedando 4520 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se oficio 410-141 del 31/03/2025 a control perdidas reportando 3004 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	abr-25
MARZO	85%	65%	76%	para el periodo de marzo/2025 de 9689 matrículas que salieron a relectura se recuperó 5226 quedando 4463 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se oficio 410-191 del 05/05/2025 a control perdidas reportando 3164 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	may-25
ABRIL	85%	65%	76%	para el periodo de abril/2025 de 9741 matrículas que salieron a relectura se recuperó 5291 quedando 4450 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se oficio 410-247 del 04/06/2025 a control perdidas reportando 3139 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	jun-25
MAYO	85%	78%	92%	para el periodo de mayo/2025 de 8449 matrículas que salieron a relectura se recuperó 4485 quedando 3964 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se oficio 410-298 del 02/07/2025 a control perdidas reportando 2643 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	jul-25



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 72 de 80**

JUNIO	85%	70%	82%	para el periodo de junio/2025 de 9090 matrículas que salieron a relectura se recuperó 4558 quedando 4558 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se oficio 410-366 del 05/08/2025 a control perdidas reportando 2643 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	ago-25
JULIO	85%	73%	86%	para el periodo de julio/2025 de 8901 matrículas que salieron a relectura se recuperó 4834 quedando 4067 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se realizo publicidad por las diferentes plataformas del IBAL sobre mantener limpia y en buen estado la caja de tu medidor - Se oficio 410-4036 del 03/09/2025 a control perdidas reportando 2853 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	sep-25
AGOSTO	85%	79%	93%	para el periodo de agosto/2025 de 7561 matrículas que salieron a relectura se recuperó 4024 quedando 3537 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	Se oficio 410-4108 del 06/09/2025 a control perdidas reportando 3183 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida -	oct-25
SEPTIEMBRE	85%	88%	104%	para el periodo de septiembre/2025 de 7512 matrículas que salieron a relectura se recuperó 4112 quedando 3400 matrículas de las cuales las causales son obstáculo para leer, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, no se encontró acometida, lectura ilegible	el 21/10/2025 se publicó video por las redes sociales de la Empresa informando que un medidor en buen estado asegura una lectura exacta y evita cobros innecesarios <a href="https://www.facebook.com/share/r/17EiFiobUD/?mibextid=wwXlfr">https://www.facebook.com/share/r/17EiFiobUD/?mibextid=wwXlfr</a> - Se oficio 410-4183 del 11/11/2025 a control perdidas reportando 3324 anomalías de impedimento para la toma de lectura, como: medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida	nov-25
OCTUBRE	85%	61%	72%	Para el periodo de octubre de 2025 salieron a relecturas 4.663 matrículas de las cuales se recuperó 2.854 las que tenían causales de: Obstáculo para leer, lectura ilegible, medidor con candado, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, tapa trabada, no permite leer, no se encontró acometida habitado,	Informar a la dirección operativa y Control Pérdidas, los datos de los 2.854 predios no leídos. Solicitando subsanar anomalías con causal "Medidor con candado", acometida tapada en concreto" y otras reincidentes, dado que impiden la labor comercial.	feb-26

NOVIEMBRE	85%	58%	68%	Para el periodo de noviembre de 2025 salieron a relecturas 4.773 matrículas de las cuales se recuperó 2.774 las que tenían causales de: Obstáculo para leer, lectura ilegible, medidor con candado, medidor dentro del inmueble, medidor tapado, tapa trabada, no permite leer, no se encontró acometida habitado,	solicitar al área de Catastro y Cartera la depuración de la base de datos para dar de baja o marcar como "Inactivos" los predios con causales permanentes (Demolidos, Lotes vacíos) para que no sigan afectando el denominador del indicador de gestión de lectura.	feb-26
DICIEMBRE	85%	0%	0%			

**ANALISIS:** Se pudo evidenciar los siguientes oficios los cuales fueron enviados a la oficina de control perdidas informando de las anomalías encontradas tales como (impedimento para la toma de lectura, medidor dentro del predio, medidor con candado, imposibilidad de leer, tapa trabada, no se encuentra acometida), : oficios: 410-086 del 03/03/2025, 410-141 del 31/03/2025, 410-191 del 05/05/2025, 410-247 del 04/06/2025, 410-298 del 02/07/2025, 410-366 del 05/08/2025, 410-4036 del 03/09/2025, 410-4108 del 06/09/2025, 410-4183 del 11/11/2025,

➤ **REVISION AL USO DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**

NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
GC-R-FR-001 Cronograma de Actividades facturación y recaudo	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-002 Recaudo Total	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-003 Verificación a liquidación de consumos	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-006 Matrículas analizadas proceso de critica	Logos actualizados y en uso
GC-R-FR-011 Factura	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-012 Liquidación para aplicación de Actos Administrativos	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-014 Factura Electrónica	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-016 Control diario asignación relectura	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-017 Actividad revisiones internas	Formato desactualizado
GC-R-FR-018 Control diario entrega de facturación	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-026 Control de documentos digitalizados	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-028 listado operarios de facturación	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-029 Control Operarios para toma de lecturas	Formato desactualizado
GC-R-FR-030 Factura electrónica de contingencia	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-031 Revisión Interna	Logo actualizado y en uso



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 74 de 80**

GC-R-FR-032	Aviso Revisión Previa	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-035	Seguimiento diario de actividades en terreno	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-037	Resumen facturación electrónica de venta	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-038	Control de Pagos Wompi	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-039	Control de Pagos SEAPTO	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-040	Muestreo revisiones previas	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-042	Control de Entrega de Avisos	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-043	Recuperación de consumos art.150 Ley 142/94	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-044	Notificación revisión previa totalizadores	Dicho registro fue eliminado
GC-R-FR-045	Actividad Notificación de Avisos	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-045	Actividad Notificación de Avisos	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-046	Relación entrega de facturas electrónicas	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-047	Planilla control de asistencia diaria	Se evidencio formato desactualizado
GC-R-FR-048	Revisión de facturas no entregadas al usuario	Se evidencio formato desactualizado
GC-R-FR-049	Visita consumo cero	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-050	devolución de facturas	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-051	Autorización Factura digital	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-052	Visita especializada totalizadora	Logo actualizado y en uso
GC-R-FR-053	Visita especializada geófono	Logo actualizado y en uso

➤ **MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES**

- RESOLUCION 142 Artículo 149 (parámetro para la facturación del consumo, cobro de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado defensa de los usuarios)

RTA: Se da aplicación a esta resolución en la realización de las revisiones internas en el formato aviso revisión previa el cual se realiza en cada ciclo de facturación.

- Resolución 165 de 2023 por la cual se desarrolla el sistema de facturación Electrónica de venta

RTA: Se da cumplimiento a esta resolución a través de las actividades establecidas en la facturación electrónica.

• **RIESGOS DE GESTION**

- Posibilidad de incumplir el cronograma de Facturación



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 75 de 80**

Causa: Personal que ingresa por primera vez al proceso y no cuenta con experiencia, relentiza el desarrollo de las actividades, exponiéndolas al riesgo de incumplirse.

Causa se actualiza para el 2026: \*Planta de personal insuficiente frente al volumen operativo.

\*Incapacidades médicas (laborales o generales).

\*Restricciones médicas permanentes o temporales.

\*Finalización de contratos sin reemplazo oportuno.

\*Falta de planificación de necesidades de recurso humano.

Se actualiza para el 2026 por: No ejecutar oportunamente las actividades del cronograma de facturación, debido a insuficiencia del personal requerido.

Actividad de Control : Capacitar al personal nuevo. Realizar seguimiento diario al cumplimiento de las actividades operativas.

Descripción del control se actualiza para el 2026 por: El Líder del Proceso y técnicos 03 de facturación realizan un análisis trimestral de capacidad instalada vs. carga operativa proyectada, identificando brechas de personal y hace un oficio de solicitud de recurso humano

Evidencia: Registros de asistencia a capacitación, Informe del supervisor para el líder del proceso.

Evidencia se actualiza para el 2026: Oficios de solicitud de personal

Descripción del riesgo se actualiza para el 2026: Incumplir con la toma de lecturas entre los 28 a 32 días.

Causa actualizada para el 2026: \*Insuficiencia de personal, \*Interferencias por actividades no planificadas, \*Reducción de días hábiles.

Causa: No realizar la actividad programada

-Actividad de Control: Seguimiento en la INTRANET próximamente aplicación SOLIN módulo de facturación o personalmente.

Actividad de Control actualizada para el 2026: Monitoreo de cumplimiento del rango de lectura (28–32 días)

Evidencia: Informe del supervisor cuando se presente el caso.

Evidencia actualizada para el 2026: \*Cronograma de facturación



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 76 de 80**

\*Reporte del sistema SOLIN.

Descripción del riesgo actualizado para el 2026: Retraso en la entrega de facturas impresas por parte del proveedor externo, afectando la ejecución del cronograma.

Causa: Retraso en la entrega de la facturación por parte del proveedor

Causa actualizada para el 2026: \*Incumplimiento en la entrega oportuna por parte del proveedor.

Actividad de control: Seguimiento por correo o llamadas del estado de la entrega de las facturas con el proveedor y la transportadora

Actividad de control actualizada para el 2026: Seguimiento telefónico y guía de correo.

Evidencia: Registro de llamadas en caso de riesgo público o manifestaciones que bloqueen las vías nacionales.

Evidencia actualizada para el 2026: Guías de recepción firmadas.

- Posibilidad de que no se realice la transmisión a la DIAN del documento equivalente en el tiempo establecido.

Descripción del riesgo actualizada para el 2026: Posibilidad de ingresar datos erróneos y/o falta de acceso y/o pérdida de la información

Causa: fallas en el sistema de la DIAN


Causa actualizada para el 2026: \*No actualización periódica de contraseñas.

Actividad de control: Reportar al grupo de sistemas las novedades presentadas para pronta solución

Actividad de control actualizada para el 2026: Solicitud a los trabajadores mediante circular realizar el cambio de la contraseña de acceso al sistema de información comercial SOLIN.

Evidencia: mediante correo electrónico enviando los errores que vota la plataforma.

Evidencia actualizada para el 2026: Circular de solicitud de cambio de contraseñas

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06
		<b>VERSIÓN:</b> 05
		<b>Página 77 de 80</b>

- **RIESGOS DE CORRUPCION**

- No registrar por parte del operario la lectura real

Causa: Conductas inapropiadas de los funcionarios que ocasionen errores en la medición del consumo.

Actividad de Control: los supervisores aleatoriamente harán seguimiento a los operarios con el fin de verificar que están tomando correctamente las lecturas.

Evidencia: informe de seguimiento por parte del supervisor Miguel Prieto (informe de toma de lectura ciclo 5 del 13/02/2025, informe toma de relectura del ciclo 6 del 18/03/2025), informe de seguimiento a operarios, seguimiento diario actividades en terreno meses de Marzo a Diciembre de 2025 por parte de los supervisores: Miguel Prieto, Hugo Silva, y Henry Tinoco.

- Manipulación de la información encontrada en un predio al momento de realizar una visita interna,

Causa: Registro en el formato GC-R-FR-031 de información no veraz de la cual se puede derivar el retiro de metros cúbicos facturados a un suscriptor o usuario

Actividad de Control: Realizar seguimiento y verificación de los resultados de las visitas realizadas por los operarios

Evidencia. informe del supervisor asignado.

- Descuento indebido de metros cúbicos a facturar dentro de un periodo determinado.

Causa: Aplicación indebida de las respuestas en critica, poscritica y análisis de consumos.

Actividad de Control: El coordinador de critica revisara aleatoriamente algunas matriculas de la labor de los técnicos 02 y si evidencia anomalías serán reportadas a la líder del proceso para la toma de correctivos - así como errores en la toma de lectura de los operarios.

Evidencia: Informes del coordinador de critica.

- Apropiación de los recursos provenientes del recaudo de facturas del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Causa: No registro de los pagos en el sistema comercial SOLIN

Actividad de Control: el técnico 02 coordinador de los puntos CAP, les realiza arqueo de las cajas .

Evidencia: formato GC-R-FR-007.

- Asistencia a Comités por parte del proceso

RTA : La líder del proceso Asiste al comité de cartera pero como invitada

- REVISIÓN TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL – ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE ARCHIVO.

Se tomo un selectivo de varias carpetas para verificar que se encontraran marcadas y foliadas.

Código	Serie	Subserie	Nombre de la serie	Nombre subserie	Cumplimiento
<b>410</b>	<b>4</b>			<b>Actas</b>	
<b>410</b>		<b>39</b>		Actas de Revisión de Liquidación de Facturación	<b>100%</b>
<b>410</b>	<b>16</b>			Consecutivo de Comunicaciones Oficiales	<b>100%</b>
<b>410</b>	<b>34</b>		<b>Informes Institucionales</b>		
		<b>94</b>		Informes de Auditoria del sistema de Gestión de Calidad	<b>100%</b>
		<b>105</b>		Informes de Recaudos	<b>100%</b>
	<b>42</b>		Manuales Institucionales		
		<b>208</b>		Manual para la Prevención y el	<b>100%</b>



**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

**VERSIÓN:** 05

**Página 79 de 80**

				Seguimiento ante un Atraco y/o Hurto en Puntos de Atención y Servicio "CAP"	
		<b>219</b>		Plan de Acción Institucional	100%
		<b>235</b>		Planes de Mejoramiento Institucional	100%

## RECOMENDACIONES

- Solicitar a la oficina de Gestión Documental capacitación en el manejo de archivo y clasificación de las carpetas.
- Solicitar a Talento Humano los practicantes del Sena para realizar actividades de archivo
- Se recomienda seguir oficiando a los procesos involucrados en las inconsistencias encontradas en las visitas realizadas en terreno para que el cobro que se realice a los usuarios sea el valor real del consumo y así evitar reclamación a futuro.
- Solicitar a talento humano y a la dirección administrativa, la contratación de más operarios 01 para que se ejecuten la totalidad de actividades programadas en el cronograma, y obtener una mejor facturación del servicio, como también la contratación de un profesional para cubrir la vacante del profesional universitario 01 de facturación y recaudo con perfil en ingeniería industrial, de sistemas y afines.

## CONCLUSIONES:

- Se dio cumplimiento a las actividades programadas en el Plan de Acción 2025
- Se evidenció cumplimiento en las fechas establecidas a las actividades que se vienen realizando mensualmente según el cronograma de facturación.
- Se dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna realizada en el mes de Febrero de 2025
- Se evidenciaron los diferentes oficios enviados por la Líder del Proceso informando mes a mes a los líderes de los procesos involucrados de las inconsistencias presentadas durante el proceso de cargue de lecturas en el sistema.

- Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización en sus diferentes actividades como son :

- Actividades del Hacer : la eliminación de las siguientes actividades en el mes de Mayo de 2025:

. **Aplicación de pagos (recaudo) se eliminó contabilización del recaudo.**

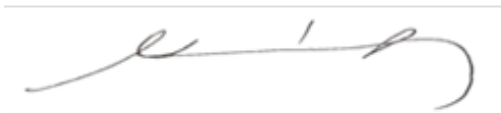
- **En Verificar y Actuar** actividad seguimiento y verificación del proceso se eliminó el Indicador CRA 906 SF: 1.2 Eficiencia en el recaudo – ER. De criterios y métodos de control se eliminó en indicadores INDICADOR DE RECAUDO - lo anterior debido al acuerdo 001 del 27 de enero de 2025 por el cual se retira todas las funciones relacionadas con recaudo al área de Facturación

- Se eliminan los siguientes documentos:

- . **GC-M-FR-001** : Manual para la Prevención y el Seguimiento ante un Atraco
- . GC-I-FR-001 Instructivo Recaudo Centros de Atención Personalizada-CAP
- . GC-R-FR-008 Registro sello y firma del cajero
- . GC-R-FR-009 Arqueo Caja y Cupones
- . **GC-R-FR-010 Planilla Remanente**

**Se crearon los siguientes formatos:**

- **GC-R-FR-050 Devolución de Facturas**
- **GC-R-FR-051 Autorización Factura digital**
- **GC-R-FR-052 Visita Especializada Totalizadora**
- **GC-R-FR-053 Visita Especializada Geófono**



**MARLY GIL BARBOSA**  
Líder del Equipo Auditor



**KATHERINE TORRES MENDEZ**  
Apoyo Equipo Auditor