

130 – 041
Ibagué, 14 de abril de 2026

Ingeniera
LUIZA FERNANDA HENAO GARCIA
Profesional Especializada Grado III (E)
Gestión Alcantarillado
IBAL S.A. E.S.P. Oficial
Ciudad

Asunto: Informe auditoría Interna proceso – Gestión Alcantarillado

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso gestión alcantarillado efectuado en el mes de marzo de 2026, en donde se evaluó desde el 01 de enero de 2025 hasta febrero del 2026. Por lo tanto, me permito remitir el respectivo informe de auditoría con el fin de que se tomen las acciones de mejora a las oportunidades a que haya lugar; se establezca plan de mejoramiento y se informe a esta oficina en el transcurso de diez (10) días hábiles.

Atentamente,




OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 45 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

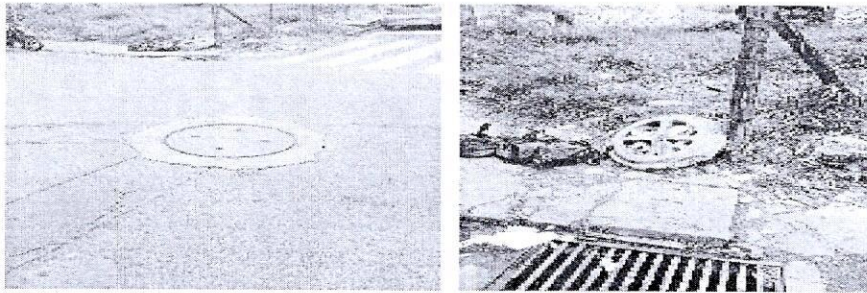
Copia: Gerencia
Copia: Comité Control Interno

Elaboro: Adriana Robles – Técnico 01

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 45

FECHA	Marzo de 2026	LUGAR	Medios Informáticos y presencial
PROCESO AUDITADO	Gestión de Alcantarillado		
AUDITADOS	Líder del Proceso y equipo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Leydi Johanna Galvis Betancourth		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Realizar seguimiento y evaluación a la aplicación de las normas, procedimientos, formatos, riesgos y demás actividades aplicables al proceso de Gestión de Alcantarillado de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, verificando de igual forma el Sistema Integrado de Gestión SIG en relación a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 Y ISO 45001:2018.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Verificar de manera aleatoria las actividades contempladas en la matriz de caracterización del proceso de Gestión de Alcantarillado ejercidas durante el periodo del mes de 01 de enero hasta 31 de diciembre de 2025 y enero a febrero de 2026.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, matriz de caracterización, manuales, procedimiento y normas legales vigentes aplicables al área de Gestión de Alcantarillado de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.			
FORTALEZAS:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso de Gestión de Alcantarillado está a cargo de un equipo capacitado, experimentado y calificado para llevar a cabo las tareas específicas de dicho proceso. ✓ Se evidenció la implementación de prácticas adecuadas en la Gestión Documental (como la identificación de carpetas, organización, almacenamiento apropiado, uso de la tabla documental, entre otras), lo que facilitó el control y manejo de la información documental recibida y generada durante el proceso de Gestión de Alcantarillado, de acuerdo con las directrices y normativas establecidas en la Ley General de Archivo 594 de 2000. ✓ Evidenció un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna. 			
OPORTUNIDADES DE MEJORA No. 3			

1. Durante la ejecución de la actividad de instalación de la Aro Tapa FC en la carrera 4 calle 8 en el barrio la pola, se evidenció en la visita de campo que el material obsoleto fue retirado, pero quedó dispuesto a un lado de la vía sin ser recogido.



Es importante tener en cuenta que todo escombro generado durante la ejecución de las labores debe ser retirado de manera oportuna y dispuesto adecuadamente, evitando su acumulación en el espacio público, ya que esto genera desorden, afecta la movilidad peatonal y puede representar riesgos para la comunidad.

2. En relación a la actividad de autorización de construcción de acometidas de Alcantarillado, se identificó que varios registros del formato SB-R-AL-106 (Liquidación de cobro de acometida de alcantarillado) no cuentan con la firma del usuario o cliente. Esta situación representa una debilidad de control, dado que la firma constituye un elemento esencial de validación, aceptación y respaldo de la legalización de la actividad. Se recomienda fortalecer el control documental, implementando mecanismos de validación previa que aseguren que todos los formatos, especialmente el SB-R-AL-106, cuenten con las firmas completas antes de su registro y archivo. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

MATRICULA	SOPORTES	OBSERVACIÓN
12397	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-106 Liquidación cobro de acometida de alcantarillado ➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado ➤ Facturas ➤ Oficio 320- 0761 	SB-R-AL-106 de la matricula 12397,10149, 10428, 16829, 2951, 17930, 11570, 12302, 18699, 12130, 14043, 10199, 3660, 10496, 34517, 175613, 13857,12191, 15587, NO contiene la firma del cliente.
10149		
16829		
2951		
17930		
11570		
12302		
18699		
12130		



IBAL

SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 3 de 45

14043		
10199		
3660		
10496		
34517		
175613		
13857		
12191		
15587		
28526	<ul style="list-style-type: none">➤ SB-R-AL-106 Liquidación cobro de acometida de alcantarillado➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado➤ Facturas➤ Oficio 320- 3299 del 26/12/2025	SB-R-AL-106 de la matricula 28526, 5084, 5085, 5088, NO contiene la firma del cliente/usuario.
5084		
5085		
5088		

3. Se recomienda Implementar una herramienta documental de registro y seguimiento que permita identificar y detallar de manera precisa el material obsoleto o en estado vetusto principalmente elementos de hierro que sea retirado durante las intervenciones en la red de alcantarillado. Lo anterior permitirá formalizar adecuadamente la entrega y disposición de dichos materiales al área de Almacén, garantizando que el proceso de chatarrización se realice conforme a los procedimientos internos y la normativa vigente. Asimismo, esta herramienta contribuirá a fortalecer el control, la trazabilidad y la transparencia en la gestión de estos elementos.

En el mismo sentido, se sugiere implementar un mecanismo documental para el registro y seguimiento del material sobrante, incluyendo accesorios y/o tubería que no sea utilizado durante las intervenciones o que deba ser distribuido a otros frentes de trabajo donde se requiera. Esto permitirá optimizar el uso de los recursos, evitar pérdidas y asegurar una adecuada gestión del inventario.

HALLAZGOS No. 3

Resumen de hallazgos:

1. Se evidenció el pago del servicio de equipo vector por diez (10) horas, correspondiente al predio ubicado en la calle 144b entre carrera 15F y 151, en el sector Rincón de las



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 4 de 45

Américas, mediante la Factura Electrónica No. FE4744 del 17 de marzo de 2025, con soporte de pago de la misma vigencia. No obstante, al contrastar esta información con la planilla de control de prestación del servicio, se identificó que la actividad fue ejecutada durante el segundo semestre de 2024.


En consecuencia, el pago se realizó extemporáneo, en contravía de los lineamientos internos que establecen que los servicios deben cancelarse de forma anticipada o inmediatamente después de su ejecución, especialmente en casos de atención de emergencias. Lo anterior evidencia debilidades en las actividades de seguimiento y cobro por parte del proceso de Gestión de Alcantarillado, así como la insuficiencia de controles efectivos para garantizar la oportunidad en el recaudo, lo que incrementa el riesgo por pérdidas económicas.

2. No se evidenció el cumplimiento en el registro oportuno y completo de las actividades operativas relacionadas con las intervenciones en la red de alcantarillado en el aplicativo institucional ArcGIS Web. En su lugar, dichas actividades están siendo reportadas de manera informal, en algunos casos a través de herramientas como la aplicación WhatsApp, lo que genera deficiencias en la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información.

Esta situación afecta la actualización del catastro de redes de alcantarillado y limita la disponibilidad de información precisa y consolidada, impactando negativamente la gestión operativa y la toma de decisiones estratégicas por parte de la Empresa. Asimismo, se evidencia debilidades en la aplicación de los procedimientos establecidos y en el uso adecuado de las plataformas institucionales dispuestas para la gestión de la información.

3. Se evidenció incumplimiento en el seguimiento, registro y atención oportuna de las solicitudes reportadas en la plataforma del Call Center de la empresa IBAL, especialmente en el proceso de Gestión de Alcantarillado. Durante las vigencias 2024 y 2025 persisten números reportes en estados como *"informado"*, *"solucionado parcialmente"*, *"pendiente"* y *"sin finalizar"*, lo que refleja deficiencias en la actualización de la información y en el cierre efectivo de los casos.

Aunque se observaron avances en la vigencia 2024, la acumulación de solicitudes sin cerrar a marzo de 2026 evidencia debilidades en los mecanismos de control y seguimiento. Por ello, se requiere fortalecer el monitoreo, mejorar la articulación entre

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 45

áreas y garantizar no solo la atención, sino el cierre oportuno y de calidad de las solicitudes, como aspecto clave en la prestación eficiente del servicio.


DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

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

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Acción <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vertimientos ➤ Instalación de Tapas y Rejillas ➤ Global de Actividades de Alcantarillado
HACER	<ol style="list-style-type: none"> 2. Contratos de Obra ejecutados. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inspección en Campo 3. Autorización Construcción de Acometidas de Alcantarillado 4. Derechos de Petición 5. Venta por concepto de servicio para vehículo tipo vactor a particulares. 6. Reportes Call Center
VERIFICAR Y ACTUAR	<ol style="list-style-type: none"> 7. Indicadores 8. Planes de Mejoramiento

1. PLAN DE ACCIÓN


Dentro del marco del ciclo de PHVA, se llevó a cabo una evaluación integral de la fase de planeación del proceso de Gestión de Alcantarillado para la vigencia 2025. Este ejercicio tuvo como propósito analizar la coherencia, pertinencia y nivel de avance de las acciones previstas, en relación con los objetivos definidos para el periodo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 45


En este sentido, se realizó revisión del plan de acción, considerando aspectos clave como las fechas de ejecución, el cumplimiento y las gestiones administrativas y transversales adelantadas por el área responsable.

A continuación, se detallan los avances registrados hasta el momento, con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de efectividad establecidos para el año 2025:


OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Ejecución de obras para la atención, reposición, reparación y mitigación inmediata de los daños en el sistema de alcantarillado para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio de alcantarillado en el perímetro hidrosanitario	Rehabilitación y/o reposición de redes de alcantarillado para dar cumplimiento al plan de desarrollo	<p>con las cuadrillas adscritas a la dirección operativa se ha realizado 2949.58 mts lineales de reposición de red de alcantarillado de enero a 30 de septiembre de 2025. teniendo en cuenta el valor promedio por cada 100 metros de reposición (70 millones). obra 075 29/05/2025 \$172.779.838 reposición tramo de la red de alcantarillado que cruza por el conjunto multifamiliares pablo sexto ubicado en la carrera 10b calle 16a d.n. b/ ancón del municipio de Ibagué (acta de inicio junio 27 /2025, terminación 15/09/2025 en proceso de liquidación). Obra 076 26/05/2025 \$ 342,935,649.00 construcción de las redes de alcantarillado principal de la calle 37 entre carrera 4c bis y avenida ferrocarril d.n b/ nacional en el municipio de Ibagué (acta de inicio 16 de junio del 2025, acta final).</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se cumple parcialmente</p>
Instalar las tapas y rejillas para suplir las necesidades de reposición y/o instalación de las mismas dentro del perímetro hidrosanitario	Reposición de tapas para pozos de inspección y rejillas de alcantarillado	<p>Contrato 059 del 11 de abril del 2025- suministro de aros y tapas para pozos de alcantarillado en concreto vibro compactados, tráfico pesado, como insumo para la rehabilitación, recuperación y/o reposición de pozos en las redes de alcantarillado del IBAL SA ESP OFICIAL V/ R \$250.000.000. terminado. acta 01 -10/06/2025</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 45

		\$88.224.220. Acta 02 -09/10/2025 \$106.916740. Acta 03 \$54.400.850. valor sin ejecutar \$458.190 El porcentaje de cumplimiento se cumple parcialmente bajo.
Reducción del número de vertimientos para disminuir la carga contaminante en las microcuencas del perímetro hidrosanitario con el fin de dar cumplimiento de PSMV y acciones judiciales.	Eliminación de 30 vertimientos de aguas residuales sanitarias en las diferentes microcuencas dentro del perímetro hidrosanitarias	30 vertimientos eliminados Se cumplió con el objeto
Ejecutar las obras civiles para dar cumplimiento a las acciones judiciales	Ejecución de obras de alcantarillado para dar cumplimiento a fallos de acciones judiciales	Se adjudicó contrato 018 del 2025 cuyo objeto es: reposición de la red de acueducto y alcantarillado residual de la carrera 4b entre calles 100 y 100 a dn o carrera 4 entre 99 y 100 da b nuevo armero 1 en cumplimiento de la acción popular 2018 00341 y de la red de alcantarillado residual de la carrera 13 a entre 121 y 122 pv b praderas del norte en el municipio de Ibagué departamento del Tolima en cumplimiento de acción popular 202300383 por valor de \$ 308.012.439 .(acta final pagada) Contrato liquidado. Contrato 109 02/09/2025 \$ 219,474,992.00 construcción de la red de alcantarillado residual del tramo comprendido entre las manzanas q, s, t frente a las manzanas p, r, u y callejones entre manzanas n- p, manzanas p-r y manzanas r-u y manzanas q - s y manzanas s-t del barrio calucaima, municipio de Ibagué en el departamento del Tolima, en cumplimiento de la acción jurídica 2007-00252 (acta de inicio el 01 de octubre del 2025 suspendido 18/12/2025); obra 084 01/07/2025 \$ 285,886,450.60 reposición de las redes de acueducto y alcantarillado residual de la carrera 4c entre calles 31 y 32 b/ la Francia y carrera 8a entre calles 42 y 44 d.n antigua carrera 10a entre calles 41 y

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 45

		<p>44 del b/ Calarcá, en el municipio de Ibagué departamento del Tolima, en cumplimiento de las acciones judiciales 2018 00327 01 y 2020 00045 (en proceso de liquidación); obra 081 13/06/2025 \$ 217,841,661.00 construcción de la red de alcantarillado residual de la carrera 4 entre calles 112 y 113, calle 112 entre carreras 3b y 4, carrera 4 con calle 113 diagonal y calle 113 entre carreras 4 y 3b d.n b/ topacio en el municipio de Ibagué departamento del Tolima, en cumplimiento de la acción de tutela 2024-0687200 (proceso de liquidación) .</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se cumple parcialmente.</p>
<p>cumpliendo con el plan bianual de brigadas de limpieza y mantenimiento a estructuras de alcantarillado (pozos -sumideros-pasacalles.)</p>	<p>Servicio de mantenimiento y limpieza del sistema de alcantarillado que garanticen la continuidad y eficiencia en el perímetro hidrosanitario de la empresa IBAL S.A E.S.P OFICIAL</p>	<p>Se desarrolló el programa plan bianual de mantenimiento de sumideros, pozos y pasacalles del perímetro hidrosanitario de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL 2025. A junio 2025 se han limpiado 329 sumideros y 34 pasacalles. no se continuó con el programa debido al traslado de las cuadrillas a otras actividades.</p> <p>Se cumplió parcialmente.</p>
<p>garantizar la recolección y disposición del sistema alcantarillado en las ciudades áreas; eliminar vertimiento de aguas residuales a una fuente hídrica.</p>	<p>construcción de sistema de alcantarillado local sobre el sector del colector el sillón (manija el sillón y la conexión final del colector sillón)</p>	<p>se adjudicó el convenio cuyo objeto es: convenio de cooperación para aunar esfuerzos logísticos, presupuestales, técnicos y humanos, con el fin de realizar la intervención coordinada, sistemática y planificada para el diseño y ejecución de las obras que se requieran para • la construcción del colector de aguas residuales el sillón y Manija el sillón, en cumplimiento del plan de saneamiento y manejo de vertimientos (psmv) del municipio de Ibagué. por valor de \$1.913.352.024,42. acta de inicio 20 de noviembre del 2025.</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 45

		Se cumple parcialmente , dado que se tiene un acta de inicio del 20 de noviembre de 2025
--	--	---

Con base en el contenido del documento del Plan de Acción 2025 del proceso de Gestión de Alcantarillado, se evidencia una gestión operativa significativa, reflejada en: ejecución de obras de reposición de redes, cumplimiento de acciones judiciales, eliminación efectiva de vertimientos, y se desarrolló parcialmente los programas de mantenimiento.

No obstante, el análisis técnico permite concluir que el plan presenta un cumplimiento general parcial, debido a interrupciones en actividades clave de mantenimiento, ejecución tardía de algunos proyectos y falta de uniformidad en la medición del avance.

Se concluye, que el proceso de gestión de alcantarillado cumple parcialmente sus metas, pero requiere mejorar la planeación, el seguimiento y la estructuración de la información, con el fin de garantizar mayor eficiencia, y trazabilidad.

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

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

Durante el periodo acumulado de 2025, las cuadrillas operativas adscritas a la Dirección Operativa y del área de Alcantarillado eliminaron un total de 30 vertimientos. El área encargada proporcionó la relación detallada de cada uno de los vertimientos intervenidos durante dicho periodo. A partir de esta relación se realizó una selección representativa para su verificación, así:

VERTIMIENTO	SECTOR	OBSERVACIÓN	PUNTOS
Suelo y Canal de mirolindo	Bosques de Santa Helena CII 43 #1-28	Se realizó mantenimiento de la red de alcantarillado con equipo especializado vector, en los pozos ubicados sobre el andén, frente predio, producto de esta acción operativa, se logró retirar la obstrucción y recuperar la normal operación del sistema de alcantarillado del sector.	1

Suelo	Diagonal a la calle 19 #13-195 (vertimiento directo al suelo)	Se realizó sonde y destaponamiento de box culvert con intervención de equipo especializado vector y personal operativo	1
Suelo	Avenida Mirolindo Frente al Centro Recreacional Comfenalco	Se realizó rotura de placa de concreto de estructura de puente ubicado frente al Centro Recreacional Comfenalco, se realizó el retiro de roca que obstruía el sistema, se realizó lavado de la red, reposición de tubería, y recuperación con recebo y concreto, lo anterior con intervención de Maquinaria, equipo especializado vector y personal operativo.	1
Quebrada Balsa	la Conjunto residencial ronda del vergel	Se realizó sondeo por taponamiento del sistema tipo viaducto entre ronda del vergel y tierra linda con intervención de equipo especializado vector y personal operativo	1
Suelo	Av. Ambala con calle 77, Vergel	Se realizó sondeo y lavado de red por taponamiento de sistema de alcantarillado atrás de la estación de servicio Terpel del Vergel, con equipo especializado vector, permitiendo suspender la descarga, mitigar la afectación ambiental y que el sistema continúe en normal operación	1
Rio Opia	Vía asentamiento Tesorito, antigua vía del ferrocarril	Se realiza destaponamiento del colector ferrocarril, se adelantó excavación, y rotura del colector para retirar la obstrucción, adicionalmente, se reconstruyen 2 pozos y se instalan 2 Arotapas	1
Rio Chípalo	Cra quinta, Entrada al topacio	Se realiza destaponamiento y reconstrucción de pozo de inspección, con rebose y vertimiento por escorrentía al rio Chípalo, adicionalmente se instala aro y tapa	1
Canal Laserna	calle 108 #48-15 sur San Francisco Aparco	Se realizó sondeo y limpieza de red por taponamiento del sistema tipo viaducto, con la intervención de equipo especializado vector y personal operativo	1
Quebrada Guacharacos	Calle 51 con cra 9A – Calarcá	Se realizó des taponamiento manual de colector con rebose a la quebrada guacharacos, con intervención de personal operativo	1
Quebrada Guacharacos	Calle 67 con Cra 11B - Eden	Se realizó reposición de paso subfluvial 12ml en tubería PVC diámetro 16" la cual	1



IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

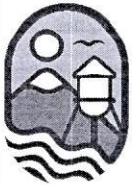
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 11 de 45

		atraviesa la quebrada, la red se revistió en concreto, además se hizo la reconstrucción de 2 pozos de inspección.	
Quebrada Chicha	la Cra 8D con calle 146, Parque de la Urbanización La Victoria - Salado	Se realizó des taponamiento manual del sistema de alcantarillado obstruido con llanta y escombros	1
Quebrada Balsa	la Terrazas del vergel plazoleta de comidas	Se realiza sondeo y destaponamiento con intervención del equipo especializado vector y personal operativo	1
Suelo	Calle 49A No. 2A-44, Versalles	Se adelanta reposición de red de alcantarillado colapsada, generando vertimiento en zona verde, se instala tubería PVC 10"	1
Rio Chípalo	Calle 91 con cra 6, Jardín Chípalo	Se realiza instalación de tubería PVC y construcción de 2 pozos de inspección	1
Rio Chípalo	Asentamiento las Margaritas	Construcción de cortina al interior de pozo de inspección para redirigir el caudal al sistema de alcantarillado y suspender el vertimiento al Rio Chípalo	1
Quebrada Guacharacos	Calle 51 con cra 9A – Calarcá	Se realizó des taponamiento manual de colector con rebose a la quebrada guacharacos, con intervención de personal operativo	1
Suelo	Calle 98 con cra 19 sur - Reserva la Samaria	Se realiza destaponamiento del colector Ferrocarril, con la intervención de personal operativo y equipo especializado vector.	1
Quebrada Aguas claras	carrera 6 sur con calle 79, barrio Villa Café	Se realizó la reposición de 30 ml de tubería PVC Novafort 12" (pulgadas) sobre la Calle 79 con carrera 6 sur, con la intervención de personal operativo de emergencias de la empresa y maquinaria. Adicionalmente, se adelantaron acciones de mantenimiento a estructuras de alcantarillado del mismo sistema, como limpieza de pozos y lavado de red con equipo especializado vector	1
Quebrada Balsa	la Terraza del vergel, plazoleta de comidas	Se inició la obra para cambiar la red de recamara a pozo, con la instalación de 37 ml de tubería PVC Novafort, aumentando su diámetro de 8" a 10" (pulgadas), con la intervención de personal operativo de emergencias de la empresa. Adicionalmente, se realizó el mantenimiento	1


 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> EMPRESA IBACUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 45

		a los pozos y retiro de raíces, que obstruían el flujo del sistema.	
Rio Alvarado	Conjunto La Cabaña Campestre	Durante el seguimiento se ubicó el pozo de inspección al interior del Conjunto Cabaña Campestre, el cual evidenciaba obstrucción en la tubería de salida, compuesta por trapos, materia vegetal y material de arrastre, por lo cual se adelantó el des taponamiento manual del sistema con apoyo del personal de mantenimiento del conjunto.	1
Zona verde	calle 15 #10-49 – malabar,	Vertimiento al respaldo de las viviendas sector estructura de canal, se realiza sondeo y lavado de red con equipo especializado vector logrando el des taponamiento del sistema de alcantarillado	1
Quebrada la Balsa	Terraza del vergel, plazoleta de comidas	Se inició la obra para cambiar la red de recamara a pozo, con la instalación de 37 ml de tubería PVC Novafort, aumentando su diámetro de 8” a 10” (pulgadas), con la intervención de personal operativo de emergencias de la empresa.	1

Se evidenció por parte del área de alcantarillado, el seguimiento continuo a las actividades de control de vertimientos, en el cual se observaron diversas intervenciones y acciones orientadas a mitigar y contrarrestar estos impactos. Estas medidas reflejan un avance importante en la gestión y control de los vertimientos, así como el compromiso del área con la protección del sistema de alcantarillado y del entorno.

No obstante, se recomienda dar continuidad a las acciones implementadas, fortaleciendo su ejecución mediante estrategias que no solo optimicen su efectividad, sino que también amplíen la cobertura de intervención. Lo anterior, con el fin de abarcar un mayor número de vertimientos generados y lograr un control más integral.

Se evidencio por parte del área de alcantarillado seguimiento de las actividades de control de vertimientos, en donde se observó las diversas intervenciones y acciones implementadas para mitigar y contrarrestar dichos vertimientos. Se recomienda continuar con la ejecución de acciones que no solo mejoren, sino que también amplíen la cobertura de la intervención, abarcando un mayor número de vertimientos generados.

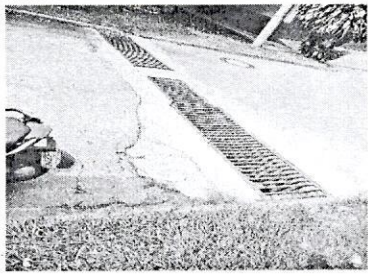
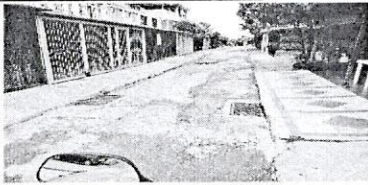
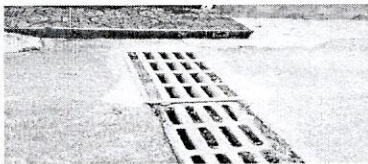
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 45

Adicionalmente, se sugiere evaluar periódicamente los resultados obtenidos, incorporar herramientas de monitoreo y seguimiento más robustas, y promover acciones preventivas que permitan reducir la generación de vertimientos desde su origen.

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

Se llevó a cabo el seguimiento y la verificación del cumplimiento de la actividad correspondiente a la instalación de rejillas y tapas de pozo durante la vigencia 2025. Para ello, se seleccionó una muestra de intervenciones, sobre la cual se realizó inspección en terreno, con el propósito de evaluar tanto el estado de los elementos instalados como la calidad y correcta ejecución de las labores realizadas.

A continuación, se presentan los resultados del cumplimiento y la ejecución de dichas actividades:

DIRECCIÓN	ELEMENTO	CANT.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
MZ 31 y MZ 32 SANTA ANA	REJILLA HF	1		Se encuentra rejilla correctamente instalada
MZ 41 y MZ 42 SANTA ANNA	REJILLA HF	2		Se encuentra rejillas correctamente instalada
MZ D CASA 12 BARRIO CANDELARIA	REJILLA FC	1		Se encuentra rejilla correctamente instalada



IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

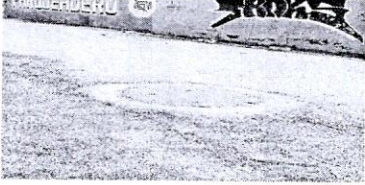
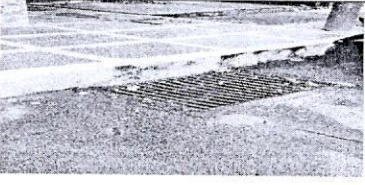
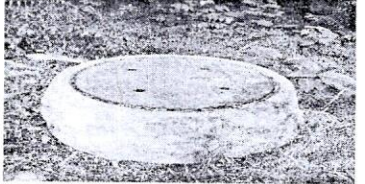
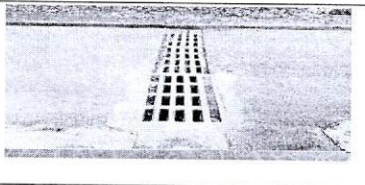
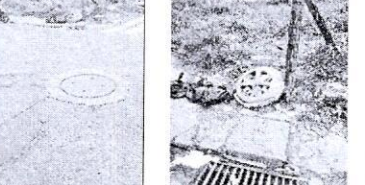


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

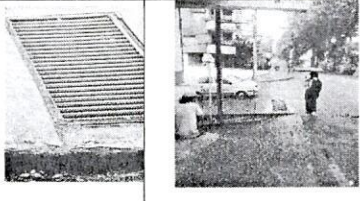

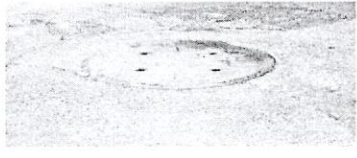



CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06


VERSIÓN: 05

Página 14 de 45

CR 8 # 134-140 BARRIO TIERRA GRATA	ARO TAPA FC	1		Se encuentra aro tapa correctamente instalada
FUENTE SANTA - SALADO	REJILLA HF	1		Se encuentra rejilla correctamente instalada
MZ 6 BARRIO PALMA DEL RIO	ARO TAPA FC	1		Se encontró aro tapa correctamente instalada
MZ D CASA 11 BARRIO CANDELARIA	REJILLA FC	1		Rejilla correctamente instalada
CR 4 # CLL 8 BARRIO LA POLA	ARO TAPA FC	1		Aro tapa correctamente instalada, la tapa que reemplazaron la dejaron en la esquina del lote
CR 1 # CALLE 10 CENTRO	TAPA POZO	1		Tapa pozo se encontró correctamente instalada
CR 10ª # CALLE 10 BARRIO BELEN	ARO TAPA FC	1		Aro tapa correctamente instalada

CR 7 # CALLE 19 INTERLAKEN	REJILLA HF	1		Rejilla correctamente instalada
CR 7 CALLE 41 Y42 BARRIO RESTREPO	ARO TAPA FC	1		Aro tapa correctamente instalada
MZ 40 Y 41 CIUDADELA SIMON BOLIVAR 2 ETAPA	ARO TAPA	1		Aro tapa correctamente instalada
MZ 39 CASA 10 CIUDADELA SIMON BOLIVAR 1 ETAPA	ARO TAPA	1		Aro tapa correctamente instalada
MZ 6 CASA 2 BARRIO JARDÍN SANTANDER	ARO TAPA	1		Aro tapa correctamente instalada
ENTRADA AL BARRIO TOPACIO	ARO TAPA	1		Aro tapa correctamente instalada

En atención a los diversos reportes recibidos por la comunidad a través del Call Center, las peticiones formalizadas mediante la ventanilla única de la Empresa y las necesidades identificadas durante las actividades de campo, el proceso de Gestión de Alcantarillado informa que se logró un avance en la reposición e instalación de rejillas y tapas de pozo. En total, se instalaron 193 elementos, resultado que se encuentra alineado con los objetivos establecidos

 IBAI <small>SA ESP OFICIAL</small> EMPRESA IBACUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 45

en el plan de acción definido para la vigencia 2025. Asimismo, de acuerdo con las visitas selectivas realizadas en terreno, se evidenció no solo la instalación de estos elementos, sino también su correcta ejecución y funcionamiento.

No obstante, pese a los avances alcanzados, se considera pertinente implementar un sistema de control y seguimiento más riguroso respecto a las fechas programadas para la ejecución de las actividades, particularmente en lo relacionado con la instalación de tapas de pozo y rejillas. Este enfoque permitirá fortalecer la planeación operativa, optimizar el uso de los recursos y asegurar el cumplimiento efectivo de los plazos establecidos, contribuyendo así a una atención oportuna de las necesidades de la comunidad.

Durante la revisión del cumplimiento y ejecución de las actividades de instalación de tapas de pozos y rejillas, realizadas por el personal operativo del proceso de Gestión de Alcantarillado, se evidenció que dichas actividades no se registran ni reportan en su totalidad en el aplicativo ArcGIS Web. En su lugar, el personal del área indicó que el reporte de estas intervenciones se realiza, en algunos casos, a través de la aplicación WhatsApp. Es importante recordar que el aplicativo ArcGIS Web, implementado por el área de CECOI, debe mantenerse permanentemente actualizado con la información correspondiente a las actividades operativas realizadas en campo. Esta herramienta es esencial para la gestión institucional, ya que permite consolidar y visualizar el estado actual del sistema de alcantarillado, así como llevar un control detallado de las intervenciones ejecutadas tanto a nivel mensual como anual en cada comuna.

➤ **GLOBAL DE ACTIVIDADES DE ALCANTARILLADO**

Se realizó revisión y análisis de las actividades ejecutadas en el área de alcantarillado durante la vigencia 2024 y 2025, en donde se evaluará su comportamiento operativo, nivel de ejecución y cobertura en las diferentes comunas.

A partir de cinco líneas de intervención – tubería, aro tapas, rejillas, reparaciones y reconstrucciones se identifican las variaciones entre ambos periodos, con el fin de determinar cambios en la gestión, el enfoque de las intervenciones y su impacto en la sostenibilidad del sistema de alcantarillado. A continuación, se detallan de manera precisa las actividades realizadas en cada comuna, con una descripción de los trabajos que se llevaron a cabo y la inversión correspondiente a cada una de ellas:



IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 17 de 45

CONSOLIDADO 2024					
COMUNA	TUBERIA (ML)	AROTAPAS, TAPA POZOS (UND)	REJILLAS PASACALLES (UND)	REPARACION REJILLAS, PASACALLES (UND)	RECONSTRUCCION (CONSTRUCCION) POZO, SUMIDEROS, PASACALLES CAJAS DE INSPECCION (UND)
1	222.54	16	23	0	6
2	173.35	13	7	0	4
3	22.1	8	13	1	1
4	494.9	21	19	0	6
5	348	10	14	0	3
6	228.4	18	28	1	3
7	673.45	18	25	1	9
8	464.94	47	51	1	12
9	793.6	26	20	2	9
10	577.27	17	38	2	11
11	237.8	12	15	0	4
12	230.2	10	14	1	2
13	0	2	4	0	1
TOTAL	4466.55	218	271	9	71

CONSOLIDADO 2025					
COMUNA	TUBERIA (ML)	AROTAPAS, TAPA POZOS (UND)	REJILLAS PASACALLES (UND)	REPARACION REJILLAS, PASACALLES (UND)	RECONSTRUCCION (CONSTRUCCION) POZO, SUMIDEROS, PASACALLES CAJAS DE INSPECCION (UND)
1	271.8	5	3	0	1
2	83.7	1	9	0	5
3	111.35	6	0	0	3
4	400.93	10	6	0	13
5	373.78	6	4	0	10
6	474.95	17	8	0	6
7	461.8	23	17	0	7
8	754.09	19	15	1	13
9	181.05	15	5	0	5
10	148.3	7	4	0	4
11	88.2	4	5	0	0
12	89.4	3	1	0	2
13	0	0	0	0	0
TOTAL	3439.35	116	77	1	69

Con base en el análisis comparativo entre las vigencias 2024 y 2025, se evidencia una disminución significativa en la gestión operativa del sistema de Alcantarillado, reflejada principalmente en la reducción de las actividades asociadas al mantenimiento de la red, con variaciones porcentuales relevantes que impactan la sostenibilidad del servicio.

Durante la vigencia 2024 se observó un enfoque integral de intervención, en el cual se logró articular de manera adecuada la expansión de infraestructura con actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, permitiendo una cobertura equilibrada en la totalidad de las comunas. En contraste, para la vigencia 2025 se identifica una concentración de las

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 45


intervenciones en zonas específicas, lo que deriva en una disminución porcentual en el mantenimiento correctivo.

Se destaca de manera significativa la reducción en actividades de mantenimiento, particularmente en la intervención de rejillas (-72%) y reparaciones (-89%), lo cual incrementa el riesgo de fallas operativas, afectaciones hidráulicas y posibles incrementos en los costos de atención a mediano y largo plazo. Si bien las actividades de reconstrucción presentan un comportamiento relativamente estable, el análisis global evidencia un cambio en el modelo de intervención, pasando de un enfoque integral a uno focalizado.

Por otro lado, se evidenció que varias de las actividades principales relacionadas con las intervenciones en la red de alcantarillado tales como el cambio o reposición de tuberías por parte del personal operativo, la instalación de rejillas y aro tapas, y la construcción de pozos, entre otras, no están siendo registradas ni reportadas en su totalidad en el aplicativo ArcGIS Web. En su lugar, el personal del área indicó que, en algunos casos, estas intervenciones se comunican a través de la aplicación WhatsApp, lo cual limita la trazabilidad, estandarización y consolidación de la información.

En atención a lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Establecer metas mínimas obligatorias para las actividades de mantenimiento (rejillas y reparaciones), mediante la implementación de un plan de mantenimiento preventivo anualizado, que garantice el cumplimiento de umbrales técnicos y evite la disminución progresiva de estas intervenciones.
- Diseñar e implementar un modelo de priorización de intervenciones, basado en criterios técnicos como el nivel de afectación hidráulica, historial de fallas, densidad poblacional y condiciones de riesgo, así como definir indicadores de seguimiento relacionados con la cobertura por comuna y el comportamiento de fallas en la red, que permitan una toma de decisiones más eficiente y basada en evidencia.
- Frente a las actividades operativas que no están siendo registradas ni reportadas en su totalidad en el aplicativo ArcGIS Web de la oficina CECOI, resulta fundamental formalizar los procesos y garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Empresa, mediante el uso adecuado de los registros y plataformas institucionales dispuestas para tal fin. La ausencia de un registro sistemático y centralizado no solo dificulta el seguimiento de las actividades ejecutadas, sino que también debilita la calidad de la información disponible para la gestión técnica y administrativa. En este sentido, es importante reiterar que el aplicativo ArcGIS Web, implementado por el área de CECOI, debe

 IBAL SA ESP OFICIAL EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 45

mantenerse permanentemente actualizado con la información correspondiente a las actividades operativas realizadas en campo. Esta herramienta es esencial para la gestión institucional, en la medida en que permite consolidar, organizar y visualizar el estado actual del sistema de alcantarillado, así como llevar un control detallado de las intervenciones ejecutadas a nivel mensual y anual en cada comuna. Asimismo, contar con un catastro de redes de alcantarillado actualizado y confiable constituye un insumo crítico para la toma de decisiones, ya que permite identificar necesidades reales de intervención, priorizar inversiones, optimizar la asignación de recursos y reducir riesgos asociados a fallas operativas o emergencias sanitarias.

Cabe resaltar que la oficina de CECOI ha reiterado en múltiples ocasiones la necesidad de dar cumplimiento a este procedimiento, enfatizando la importancia de acatar los lineamientos establecidos y de adoptar una cultura organizacional basada en la gestión adecuada de la información.

2. CONTRATOS DE OBRAS EJECUTADOS PARA LA VIGENCIA 2025

Durante la vigencia 2025, el área de Alcantarillado ejecutó un conjunto de contratos de obra orientados principalmente a la reposición, construcción y mejoramiento de redes de acueducto y alcantarillado en diferentes sectores del perímetro hidrosanitario del IBAL S.A. E.S.P Oficial. Estas intervenciones estuvieron, en su mayoría asociadas al cumplimiento de acciones judiciales (acciones populares y de tutela), así como a la atención de necesidades operativas del sistema.

A continuación, se relaciona los contratos reportados por el área de Alcantarillado, los cuales correspondientes a las actuaciones contractuales ejecutados durante la vigencia evaluada:

CONTRATO	OBJETO	VALOR	ESTADO
No. 018 del 04 de marzo de 2025	Reposición de la red de acueducto y alcantarillado residual de la carrera 4b entre calles 100 y 100 a dn o carrera 4 entre 99 y 100 da nuevo armero 1 en cumplimiento de la acción popular 2018 00341 y de la red de alcantarillado residual de la carrera 13 a entre 121 y 122 pv b praderas del norte en el municipio de Ibagué departamento del Tolima en cumplimiento de acción popular 2023 00383	\$308,012,439	Acta de inicio del 04/03/2025 Acta de liquidación 04/11/2025

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 45

No. 075 del 29 de mayo de 2025	Reposición tramo de la red de alcantarillado que cruza por el conjunto multifamiliares pablo sexto ubicado en la carrera 10b calle 16a d.n. b/ ancón del municipio de Ibagué	\$172,779,838	Acta de inicio del 29/05/2025 Acta de liquidación del 06/01/2026
No. 076 del 26 de mayo de 2025	Construcción de las redes de alcantarillado principal de la calle 37 entre carrera 4c bis y avenida ferrocarril d.n b/ nacional en el municipio de Ibagué	\$342,935,649	Acta de inicio del 16/06/2025 Acta final del 16/12/2025
No.081 del 13 de junio de 2025	Construcción de la red de alcantarillado residual de la carrera 4 entre calles 112 y 113, calle 112 entre carreras 3b y 4, carrera 4 con calle 113 diagonal y calle 113 entre carreras 4 y 3b dn b/ topacio en el municipio de Ibagué departamento del Tolima, en cumplimiento de la acción de tutela 2024-0687200	\$217,841,661	Acta de inicio del 16/07/2025 Acta de liquidación de mutuo acuerdo del 23/01/2026
No. 084 del 01 de julio de 2025	Reposición de las redes de acueducto y alcantarillado residual de la carrera 4c entre calles 31 y 32 b/ la Francia y carrera 8a entre calles 42 y 44 dn antigua carrera 10a entre calles 41 y 44 del b/ Calarcá, en el municipio de Ibagué departamento del Tolima, en cumplimiento de las acciones judiciales 2018 00327 01 y 2020 00045 00	\$285,886,450	Acta de inicio del 17/07/2025 Acta liquidación de mutuo acuerdo del 13/02/2026
No.109 del 02 de septiembre de 2025	Construcción de la red de alcantarillado residual del tramo comprendido entre las manzanas q, s, t frente a las manzanas p, r, uy callejones entre manzanas n- p, manzanas pr y manzanas ru y manzanas q - sy manzanas st del barrio calucaima, municipio de Ibagué en el departamento del Tolima, en cumplimiento de la acción jurídica 2007-00252	\$278.662.255	Acta de inicio del 02/09/2025 Modificaciones y/o adiciones del 26/01/2026 – adición 15 días. Fecha de terminación 11 de febrero de 2026
No.123 del 24 de octubre de 2025	Reposición de las redes de acueducto y alcantarillado residual de la carrera 8a entre calles 46 y 47 dn antigua carrera 10a entre calles 43 y 44 del b/calarcá en cumplimiento de la acción judicial 2020 00045 y reposición de la red de alcantarillado residual de la calle 140 entre carreras 8d y transversal 8 sector Oviedo barrio especial el salado en el municipio de	\$245,667,722	Acta de inicio del 12/11/2025 Acta parcial 01/12/2025 Acta de reinicio No. 02 del 13/01/2026



IBAL

SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

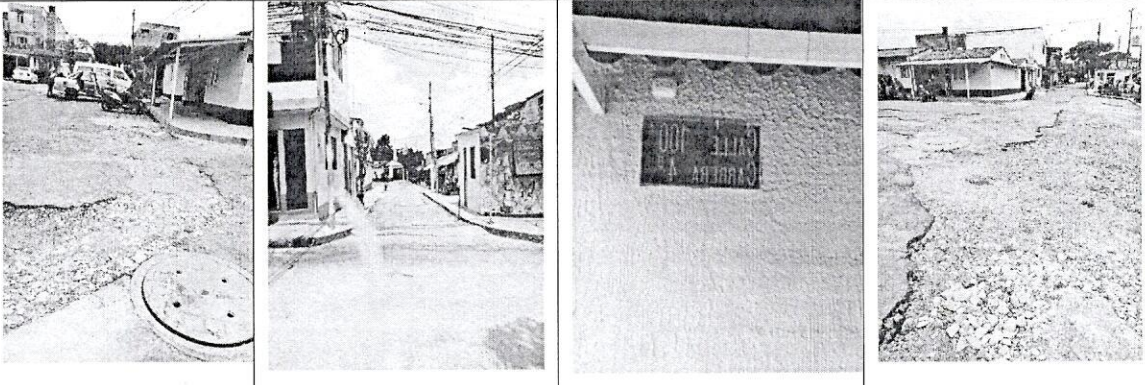
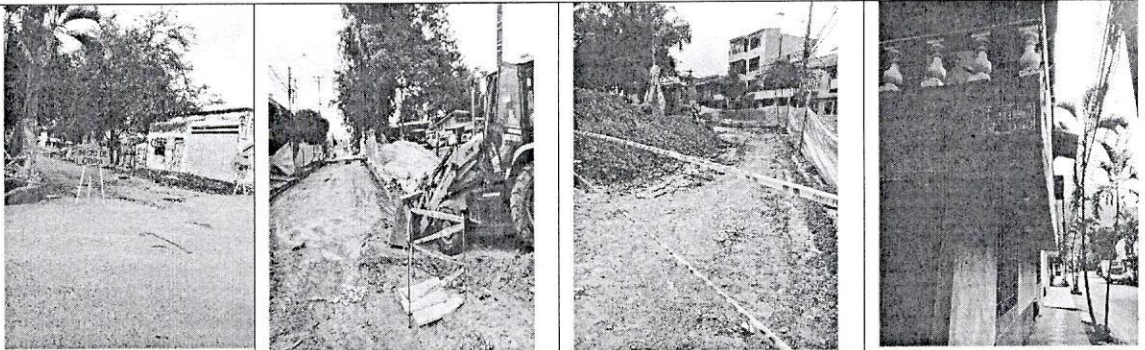
VERSIÓN: 05

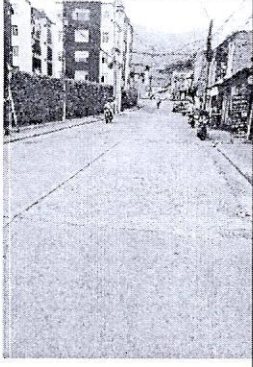
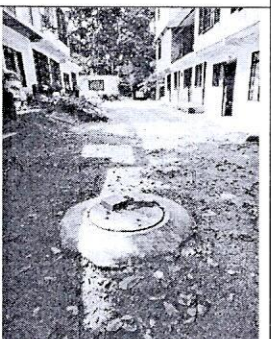
Página 21 de 45

Ibagué departamento del Tolima, en cumplimiento de la acción judicial 2020 00178 00".

Inspección en Campo

Se tomó una muestra selectiva y se realizó una visita de inspección en campo con el propósito de verificar, de manera preliminar, la ejecución de las obras en las redes de alcantarillado. Durante la inspección se efectuó una revisión visual de las intervenciones realizadas, el estado de las estructuras y las condiciones generales del entorno, con el fin de contrastar la información registrada con la realidad en terreno. En este proceso, se evidenció lo siguiente:

CONTRATO	REGISTRO FOTOGRAFICO
N°018/2025	BARRIO NUEVO ARMERO 
	BARRIO PRADERAS DEL NORTE 

<p>N° 075/2025</p>				
<p>N° 076/2025</p>				
<p>N° 109/2025</p>				



IBAL

SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

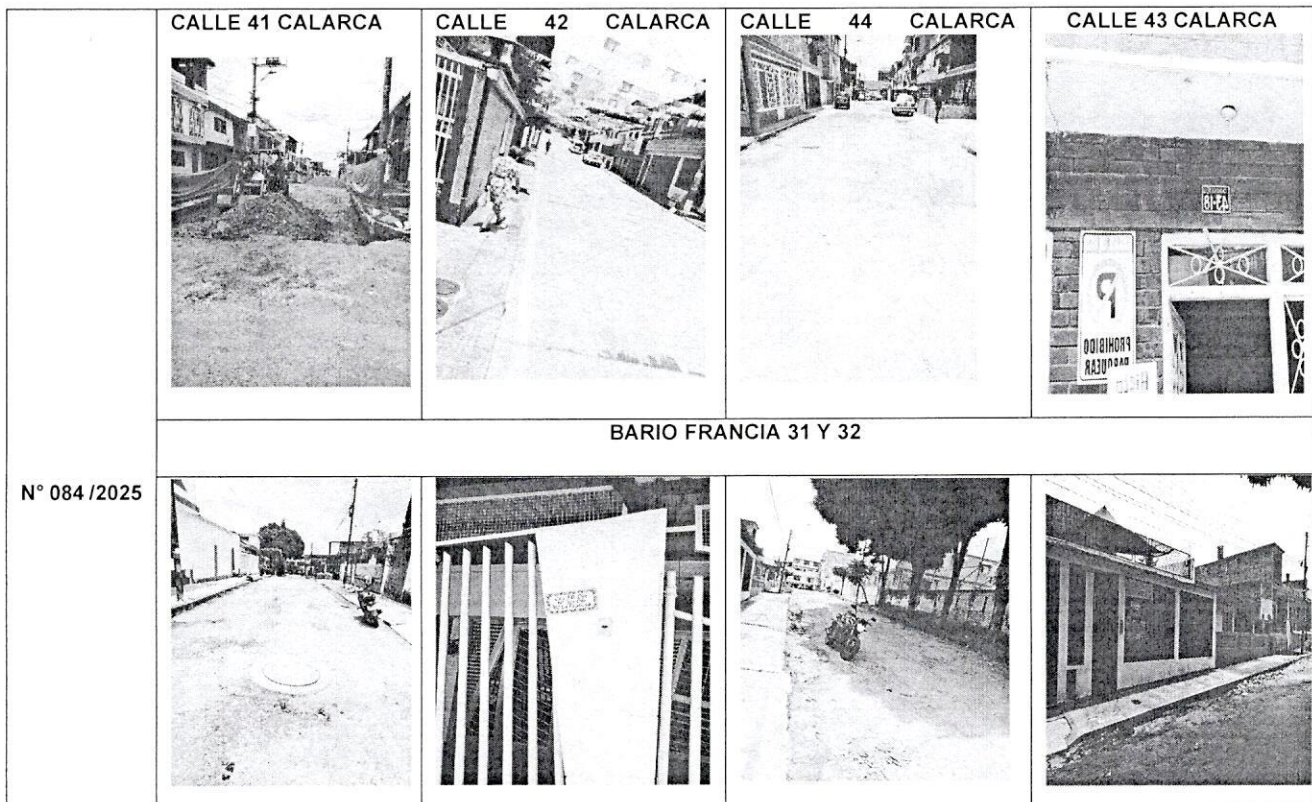
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 23 de 45




De acuerdo con las inspecciones realizadas en campo, se evidenció que las obras fueron ejecutadas. Asimismo, se observó el retiro de escombros en la mayoría de los puntos intervenidos, evidenciando avance en las actividades de cierre de obra.

Adicionalmente, en algunos sectores ya se está adelantando el proceso de pavimentación en las zonas intervenidas, el cual está siendo ejecutado por la Secretaría de Infraestructura, lo que contribuye a la restitución de las condiciones iniciales de la vía y a la mejora de la movilidad en el área intervenida.

Es importante precisar que el alcance de las actividades ejecutadas corresponde exclusivamente a la reposición de la red de alcantarillado.

Reporte de información CECOI

Se evidenció que, en los contratos que contemplaron actividades de renovación o instalación de redes de alcantarillado, los contratistas reportaron de manera oportuna dichas intervenciones mediante los formatos establecidos ante el área de CECOI. Este procedimiento

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 45

tuvo como finalidad mantener actualizado el catastro de redes del IBAL, contribuyendo a la confiabilidad y trazabilidad de la información técnica.

Lo anterior resulta fundamental, ya que la actualización permanente del catastro el cual permite una adecuada planificación de futuras intervenciones, optimiza la gestión operativa del sistema de alcantarillado y facilita la toma de decisiones basada en información precisa. Asimismo, fortalece los procesos de control y seguimiento institucional, minimiza el riesgo de inconsistencias en la información y favorece la articulación entre las diferentes áreas involucradas en la gestión de la infraestructura.

Conclusiones

Para la vigencia 2025 se evidencia la suscripción y ejecución de siete (7) contratos de obra, con una inversión aproximada superior a \$1.850 millones, orientados principalmente a intervenciones en redes de alcantarillado.

Desde el punto de vista cualitativo, se identifican los siguientes aspectos relevantes:

- **Enfoque en cumplimiento judicial:**

Un alto porcentaje de los contratos ejecutados tiene como origen el cumplimiento de los fallos judiciales (acciones populares y de tutela), lo que evidencia una gestión reactiva frente a obligaciones legales. Si bien esto garantiza el cumplimiento normativo, limita la capacidad de planificación estratégica del sistema.

- **Concentración en reposición y construcción:**


Las actividades contractuales se centraron principalmente en la reposición de redes deterioradas y la construcción de nuevos tramos, lo cual es positivo desde el punto de vista de sostenibilidad del sistema.

- **Ejecución y cierre contractual**


Se observa que la mayoría de los contratos cuentan con actas de liquidación o finalización dentro de periodos cercanos a su ejecución, lo que indica una adecuada gestión en el cierre contractual.

La contratación de obra ejecutada durante la vigencia 2025 evidencia una gestión orientada principalmente al cumplimiento de obligaciones judiciales y a la atención de necesidades puntuales del sistema de alcantarillado. En comparación con la vigencia 2024, se observa un incremento significativo en la gestión contractual, ya que durante dicha vigencia se ejecutó un único contrato de obra. Esta situación obedeció al cumplimiento de una orden judicial.



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 45

2951	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado ➤ Facturas ➤ Oficio 320- 0761 	18699, 12130, 14043, 10199, 3660, 10496, 34517, 175613, 13857, 12191, 15587, no contiene la firma del cliente.
17930		
11570		
12302		
18699		
12130		
14043		
10199		
3660		
10496		
34517		
175613		
13857		
12191		
15587		
28526	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-106 Liquidación cobro de acometida de alcantarillado ➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado ➤ Facturas ➤ Oficio 320- 2884 del 27/11/2025 	Cumple
5084	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-106 Liquidación cobro de acometida de alcantarillado ➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado ➤ Facturas ➤ Oficio 320- 3299 del 26/12/2025 	SB-R-AL-106 de la matricula 28526, 5084, 5085, 5088, no contiene la firma del cliente/usuario.
5085		
5088		
47909		
8711	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-106 Liquidación cobro de acometida de alcantarillado ➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado ➤ Facturas ➤ Oficio 320- 3193 	Cumple
8710		
8736		
8734		
8464		
8713		
8729		
8709		
8243		
8465		
8712		
137219		
8466		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 27 de 45

29197	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SB-R-AL-106 Liquidación cobro de acometida de alcantarillado ➤ SB-R-AL-105 Autorización construcción acometida de alcantarillado ➤ Facturas ➤ Oficio 320- 3193 del 12/12/2025 	Cumple
52007		
16794		
20705		
20891		
157407		
15176		
19611		
83630		
4301		
25714		
20707		
22819		
95021		
18260		
22848		
16692		
19660		
25613		
15758		
74285		
31022		

De acuerdo con la información revisada, se evidencia que el proceso de Gestión de Alcantarillado cuenta, en términos generales, con soportes documentales que respaldan las actuaciones relacionadas con la autorización y construcción de acometidas, así como la liquidación de los cobros correspondientes. Esto permite inferir un nivel aceptable de cumplimiento en la estructuración documental del proceso.


No obstante, del análisis del cuadro se identifican las siguientes situaciones relevantes:

❖ **Cumplimiento parcial en soportes documentales:**

Si bien varios registros cumplen con la totalidad de los documentos requeridos (formatos, facturas y oficios), se evidencian casos en los que la documentación presenta inconsistencias, especialmente en lo relacionado con la formalización de los soportes.

❖ **Debilidades de firmas en documentos clave:**

Se identificó que múltiples registros del formato **SB-R-AL-106** (Liquidación de cobro de acometida de alcantarillado) no cuentan con la firma del usuario o cliente. Esta situación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 45

representa una debilidad de control, dado que la firma constituye un elemento esencial de validación, aceptación y respaldo de la legalización de la actividad.

❖ **Inconsistencias en el registro de cobros:**

Se evidenció un caso específico en la matrícula 8250, en el cual no se refleja en el sistema SOLIN el cobro correspondiente al concepto de OTEA de alcantarillado por un valor de \$609.941, a pesar de contar con los respectivos soportes documentales que respaldan la operación. Esta situación será trasladada a la oficina de Facturación y Recaudo.

4. DERECHOS DE PETICIÓN – PROGRAMACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Se realizó verificación del cumplimiento de las respuestas emitidas a los PQR`s gestionados a través de la ventanilla única del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. En este proceso, se priorizaron actividades clave como las inspecciones realizadas con equipo vector, las obras de instalación de rejillas y tapas de pozos, entre otras intervenciones. Estas acciones se llevaron a cabo en cumplimiento de los compromisos y plazos establecidos por el proceso de Gestión de Alcantarillado. A continuación, se relaciona la información evidenciada durante la auditoría interna:

RADICADO	CONTESTACIÓN/COMPROMISO	OBSERVACIÓN
26094 26/12/2024	Cra 11ª No. 4b-11 San Diego	Respuesta bajo oficio 320-0029 del 08/01/2025 (en términos de respuesta)
25608 16/12/2024	Mz 32 Casa 1 – 2 Jordan 7 Etapa	Respuesta bajo oficio 320-0025 del 08/01/2025 (en términos de respuesta)
104 03/01/2025	Cra 12 No. 5ª -11	Respuesta bajo oficio 320-0032 del 09/01/2025 (en términos de respuesta)
229 07/01/2025	Cra 15 Bis Entre calles 61ª Y 61b San Antonio	Respuesta bajo oficio 320-0034 del 09/01/2025 (en términos de respuesta)
25942 20/12/2024	Calle 37 entre av Ferrocarril y Cra 4C	Respuesta bajo oficio 320-0042 del 10/01/2025 (en términos de respuesta)
26107 26/12/2024	Calle 44 Bis entre 2 y 3 Piedra pintada alta	Respuesta bajo oficio 320-0052 del 13/01/2025 (en términos de respuesta)
26057 26/12/2024	Cll 43 No. 1-28 Santa elena	Respuesta bajo oficio 320-0055 del 13/01/2025 (en términos de respuesta)
0094 03/01/2024	Cra 8 No. 40-33 Restrepo	Respuesta bajo oficio 320-0059 del 13/01/2025 (en términos de respuesta)
00317 08/01/2025	Mz 37 Cs 14 barrio topacio	Respuesta bajo oficio 320-0066 del 15/01/2025 (en términos de respuesta)



IBAL

SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUERENA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 29 de 45

2943 11/02/2025	Cll 11 No. 11-81	Respuesta bajo oficio 320-0456 del 03/03/2025 (en términos de respuesta)
3715 20/02/2025	Cll 86 entre cra 1 y 2	Respuesta bajo oficio 320-0459 del 03/03/2025 (en términos de respuesta)
3795 21/02/2025	Av Ambala con cll 91	Respuesta bajo oficio 320-0468 del 03/03/2025 (en términos de respuesta)
3872 24/02/2025	Mz C Cs 4 Hacienda piedra pintada	Respuesta bajo oficio 320-0476 del 03/03/2025 (en términos de respuesta)
3893 24/02/2025	Av Ambala con calle 30	Respuesta bajo oficio 320-0496 del 05/03/2025 (en términos de respuesta)
3959 24/02/2025	Calle 90 cra 15ª Mz E y D	Respuesta bajo oficio 320-0501 del 05/03/2025 (en términos de respuesta)
3513 y 3522 18/02/2025	Mz 19 Cs 7 -8 Jordan 7 Etapa	Respuesta bajo oficio 320-0508 del 06/03/2025 (en términos de respuesta)
6505 25/03/2025	Cra 9ª No. 42-27 Calarcá	Respuesta bajo oficio 320-0914 del 07/04/2025 (en términos de respuesta)
6653 26/03/2025	Mz 35 Cs 10 Topacio	Respuesta bajo oficio 320-0930 del 08/04/2025 (en términos de respuesta)
6951 28/03/2025	Cra 6 No. 22-102 El Carmen	Respuesta bajo oficio 320-0975 del 11/04/2025 (en términos de respuesta)
7050 31/03/2025	Cra 1 Sur No. 28ª-75 La Isla	Respuesta bajo oficio 320-0983 del 11/04/2025 (en términos de respuesta)
11047 19/05/2025	Cra 5ª entre calle 65ª-67 Arkacentro	Respuesta bajo oficio 320-1386 del 26/05/2025 (en términos de respuesta)
10267 07/05/2025	Cra 10 Cll 67b Jordan 9 etapa	Respuesta bajo oficio 320-1391 del 26/05/2025 (en términos de respuesta)
10721 13/05/2025	Terrazas del vergel	Respuesta bajo oficio 320-1413 del 27/05/2025 (en términos de respuesta)
10638 13/05/2025	Cra 14 No. 141-97 Salado	Respuesta bajo oficio 320-1412 del 27/05/2025 (en términos de respuesta)
12389 04/06/2025	Cll 78 entre Cra 6 – 6ª – 6b	Respuesta bajo oficio 320-1661 del 19/06/2025 (en términos de respuesta)
12884 10/06/2025	Mz 36 – 37 Topacio	Respuesta bajo oficio 320-1697 del 25/06/2025 (en términos de respuesta)
13193 13/06/2025	Entre Mz V – U Jordan 9 etapa	Respuesta bajo oficio 320-1704 del 26/06/2025 (en términos de respuesta)
12889 10/06/2025	Cra 2B No. 76-01 Jardin I	Respuesta bajo oficio 320-1713 del 27/06/2025 (en términos de respuesta)
16527 29/07/2025	Cra 1 No. 46-22 Versalles	Respuesta bajo oficio 320-2006 del 04/08/2025 (en términos de respuesta)

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 30 de 45

15883 21/07/2025	Mz 44 – 45 Jordan 8 Etapa	Respuesta bajo oficio 320-2018 del 04/08/2025 (en términos de respuesta)
16945 04/08/2025	Cll 31 No. 3ª – 14 Claret	Respuesta bajo oficio 320-2034 del 06/08/2025 (en términos de respuesta)
19801 10/09/2025	Cra 11 No. 45-23 Calarcá	Respuesta bajo oficio 320-2472 del 19/09/2025 (en términos de respuesta)
19632 08/09/2025	Sector Villas de Marsella – Hacienda la miel	Respuesta bajo oficio 320-2477 del 19/09/2025 (en términos de respuesta)
19348 04/09/2025	Cll 17ª No. 15-22 Ancón	Respuesta bajo oficio 320-2482 del 22/09/2025 (en términos de respuesta)
20641 22/09/2025	Cra 4B Bis No., 30-88 la Francia	Respuesta bajo oficio 320-2494 del 23/09/2025 (en términos de respuesta)
19920 12/09/2025	Cll 12D Cra 4Sur	Respuesta bajo oficio 320-2502 del 23/09/2025 (en términos de respuesta)


Con base en la información previamente mencionada, se llevó a cabo una revisión del cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 142 de 1994, en relación con las peticiones radicadas a través de la Ventanilla única del IBAL. Esta revisión se enfocó específicamente en las actividades correspondientes al proceso de gestión de Alcantarillado, de acuerdo con las peticiones presentadas por los usuarios.

Dentro de la muestra objeto de auditoría, se constató que las respuestas a las solicitudes fueron entregadas dentro de los términos legales establecidos, respaldadas mediante formato de visita técnica y demás documentos pertinentes.

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

Se realizó el seguimiento y análisis integral de la actividad relacionada con la prestación del servicio de vehículo tipo vactor a usuarios particulares, con el propósito de verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la adecuada gestión administrativa, operativa y financiera del servicio.

En el desarrollo de este proceso, se efectuó la revisión y validación de los soportes documentales asociados, incluyendo los pagos realizados y la correspondiente legalización del servicio. Asimismo, se evaluaron aspectos clave como la programación de las intervenciones, los oficios remisorios emitidos por el área de Alcantarillado, la correcta generación de la factura electrónica, la existencia del comprobante de pago, la legalización del servicio y la ejecución efectiva de las actividades programadas.

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 45

En el mismo sentido, se verificó la coherencia y trazabilidad entre los diferentes documentos, así como la disponibilidad de evidencias que permitan respaldar la adecuada prestación del servicio, garantizando con ello la transparencia, el control y la correcta aplicación de los recursos. A continuación, se presentan los principales resultados y hallazgos evidenciados durante la auditora, así:

FECHA	DIRECCIÓN	H.	VALOR	SOPORTES DE ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
16/01/2025	Aeropuerto Perales	2	2.134.396	Factura Electrónica 4678 del 16/01/2025	No se evidenció oficio remisorio
03/03/2025	Glorieta Mirolindo – Concesionario Casa Toro	1	1.067.198	Oficio 320-0406 del 21/02/2025 Factura Electrónica 4730 del 03/03/2025	Cumple
17/03/2025	Calle 144 b Entre cra 15F Y 151	10	9.746.100	Oficio 320-1532 del 28/06/2024 Factura Electrónica 4744 del 17/03/2025	Se evidenció que el valor cobrado por hora o fracción corresponde a la vigencia 2024.
21/03/2025	Estación terminal de transporte	2	2.134.396	Oficio 320-0407 del 24/02/2025 Factura Electrónica 4752 del 21/03/2025	Cumple
04/21/2025	Avenida Mirolindo	1	1.067.198	Oficio 320-0821 del 28/03/2025 Factura Electrónica 4775 del 21/04/2025	Cumple
30/04/2025	Universidad de Ibagué	1	1.067.198	Oficio 320-0778 del 26/03/2025 Factura Electrónica 4794 del 30/04/2025	Cumple
06/05/2025	Cra 48 Sur Mirolindo	1	1.067.198	Oficio 320-0892 del 03/04/2025 Factura Electrónica 4800 del 06/05/2025	Cumple
28/05/2025	Universidad de Ibagué	2	2.134.396	Oficio 320-01194 del 13/05/2025 Factura Electrónica 4836 del 28/05/2025	Cumple
09/06/2025	Parque Caike	2	2.134.396	Oficio 320-1484 del 04/06/2025	Cumple



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

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
VERSION: 05
Página 32 de 45


					Factura Electrónica 4842 del 09/06/2025
11/06/2025	Cra 22 Sur No. 129	2	2.134.396	Oficio 320-1238 del 15/05/2025 Factura Electrónica 4847 del 11/06/2025	Cumple
03/07/2025	Cra 7 No. 4ª-06	1	1.067.198	Oficio 320-1607 del 16/06/2025 Facturación Electrónica 4863 del 03/07/2025	Cumple
07/07/2025	Cra 20 Sur No. 114-78	3	3.201.594	Oficio 320-1714 del 27/06/2025 Facturación Electrónica 4873 del 07/07/2025	Cumple
08/04/2025	Cra 12 Sur No. 93-54	3	3.201.594	Oficio 320-1886 del 17/07/2025 Facturación Electrónica 4911 del 04/08/2025	Cumple
19/08/2025	Cra 7 No. 4ª-06	1	1.067.198	Oficio 320-1607 del 16/06/2025 Facturación Electrónica 4958 del 19/08/2025	Cumple
22/08/2025	Cra 9 No. 57-10	1	1.067.198	Oficio 320-1929 del 24/07/2025 Facturación Electrónica 4967 del 22/08/2025	Cumple
22/09/2025	Bosque largo	1	1.067.198	Oficio 320-2444 del 16/09/2025 Facturación Electrónica 5008 del 22/09/2025	Cumple
06/10/2025	Picalaña	3	3.201.594	Oficio 320-2458 del 18/09/2025 Facturación Electrónica 5027 del 06/10/2025	Cumple
06/10/2025	Cra 5 CII 39	1	1.067.198	Oficio 320-2457 del 18/09/2025 Facturación Electrónica 5028 del 06/10/2025	Cumple
16/10/2025	Cra 14B Sur No. 95-120	1	1.067.198	Oficio 320-2711 del 16/10/2025 Facturación Electrónica 5042 del 16/10/2025	Cumple

7/11/2025	Cra 2 No. 20-86	2	2.134.396	Facturación Electrónica 5078 del 07/11/2025	Cumple
11/12/2025	Cra 2ª No. 15-39	1	1.067.198	Oficio 320- sin fecha Facturación Electrónica 5085 del 11/12/2025	El oficio no contiene número de oficio, fecha y sin firma del líder del proceso.
25/11/2025	Parque Caike	2	2.134.396	Oficio 320- 2975 del 18/11/2025 Facturación Electrónica 5098 del 25/11/2025	Cumple
01/12/2025	Calle 67 Con cra 22	2	2.134.396	Oficio 320-2910 del 11/11/2025 Facturación Electrónica 5105 del 01/12/2025	Cumple
12/12/2025	Cra 16 No. 71-88	1	1.067.198	Oficio 320-2911 del 11/11/2025 Facturación Electrónica 5118 del 12/12/2025	Cumple
17/12/2025	Calle 60 No. 8-37	1	1.067.198	Oficio 320-3229 del 16/12/2025 Facturación Electrónica 5122 del 12/12/2025	Cumple

Se evidenció que para la **factura electrónica FE4744 del 17 de marzo de 2025** tuvo un valor facturado y cobrado al usuario por concepto de servicio por hora o fracción correspondiente a la vigencia 2024, el cual fue establecido en \$974.610.

De acuerdo con lo informado por el personal del área de alcantarillado, el servicio fue prestado durante la vigencia 2024. En este sentido, el usuario tomó como referencia el oficio de cobro emitido en junio de 2024 y, con base en este, procedió a efectuar el pago durante la vigencia 2025. No obstante, es importante precisar que, conforme a los lineamientos establecidos, los servicios deben ser facturados y cancelados por el usuario de manera previa a su prestación o, en casos excepcionales de emergencia, inmediatamente después de ejecutado el servicio. En este caso particular, se evidencia que el pago fue realizado aproximadamente seis meses después de la prestación del servicio, lo cual constituye un incumplimiento de las condiciones de oportunidad en el pago.

En consecuencia, si bien desde el punto de vista técnico la tarifa aplicable corresponde a la vigente al momento de la prestación del servicio (vigencia 2024), se evidencia una debilidad en la oportunidad del recaudo. En el marco de la oficina de Control Interno, se debe enfatizar

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 34 de 45

que, una vez prestado el servicio, el pago por parte del usuario debe realizarse de manera inmediata o en el menor tiempo posible, conforme a los lineamientos establecidos.

Así mismo, se observa la necesidad de que el proceso de gestión de alcantarillado fortalezca las acciones administrativas de seguimiento y cobro, y, de ser procedente, adelante las gestiones jurídicas correspondientes, con el fin de garantizar el recaudo oportuno.

Lo anterior implica, adicionalmente, la implementación de controles efectivos que prevengan la materialización de pagos extemporáneos, como el evidenciado en el presente caso, contribuyendo así a la eficiencia financiera y al cumplimiento de los procedimientos internos.


6. REPORTES CALL CENTER

Con el propósito de evaluar el compromiso de la gestión operativa del Call Center en el área de alcantarillado, se realizó un análisis comparativo de las vigencias 2023, 2024 y 2025, considerando el volumen de reportes registrados, su estado de atención y la capacidad de respuesta institucional.

VIGENCIA 2024

Al finalizar el periodo de la vigencia 2024, se observó el siguiente balance en cuanto al estado de dichas solicitudes:

ACTIVIDADES	Finalizado	Informado	Pendiente	Solucionado Parcialmente	Total
Brigada Limpieza Sumidero Vactor				2	2
Construcción Pasacalle		1			1
Daño Red Matriz Alcantarillado		1			1
Fuga Domiciliaria Alcantarillado	3	3		2	8
Fuga En La Calle Alcantarillado	2				2
Hundimiento de Vía Alcantarillado	4	17		9	30
Inspección Red Matriz Robot-Video		4		2	6
Instalación De Pasacalle			1		1
Instalación Pasacalle	2			1	3
Instalación Rejilla	1	10		2	13
Instalación Tapa Pozo	8	13		14	35
Inundación	5	15		5	25
Limpieza De Pasacalle		6		4	10

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 35 de 45

Limpieza De Pozo	1			1	2
Limpieza De Sumidero	1	14		3	18
Limpieza y Sondeo de Sumideros	3	20	1	7	31
Limpieza y Sondeo Pozos de Inspección	3	5			8
Pasacalle Colapsado				1	1
Pozo Colapsado				1	1
Pozo Rebosado	7	12	1	8	28
Pozo Tapado				1	1
Reconstrucción Sumidero		1			1
Reposición Red Principal Alcantarillado		1			1
Sondeo y Lavado Sumideros		1			1
Sondeo y Limpieza Red Matriz Alcantarillado	6	23		2	29
Taponamiento Domiciliaria Alcantarillado		1			1
Visita Técnica Alcantarillado	31	132	1	61	215
TOTAL GENERAL	77	268	4	126	475

REPORTES 2025

Al cierre del periodo correspondiente a la vigencia 2025, se observó el siguiente balance respecto al estado de dichas solicitudes:

ACTIVIDADES	Confirmado	Finalizado	Informado	Solucionado Parcialmente	TOTAL
Acometida Nueva Alcantarillado	1				1
Brigada Limpieza Caja Inspección Alc. Vactor	1		1		2
Brigada Limpieza de Pozo Vactor			1		1
Brigada Limpieza Pasacalle Vactor	1				1
Brigada Limpieza Sumidero Vactor	1				1
Daño Red Matriz Alcantarillado	1			1	2
Destaponamiento Red de Alcantarillado	25	5	5	5	40
Fuga Domiciliaria Alcantarillado	15	2	6		23
Fuga en la Calle Alcantarillado	30	3	6		39
Hundimiento de vía Alcantarillado	28	1	26	2	57



**INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

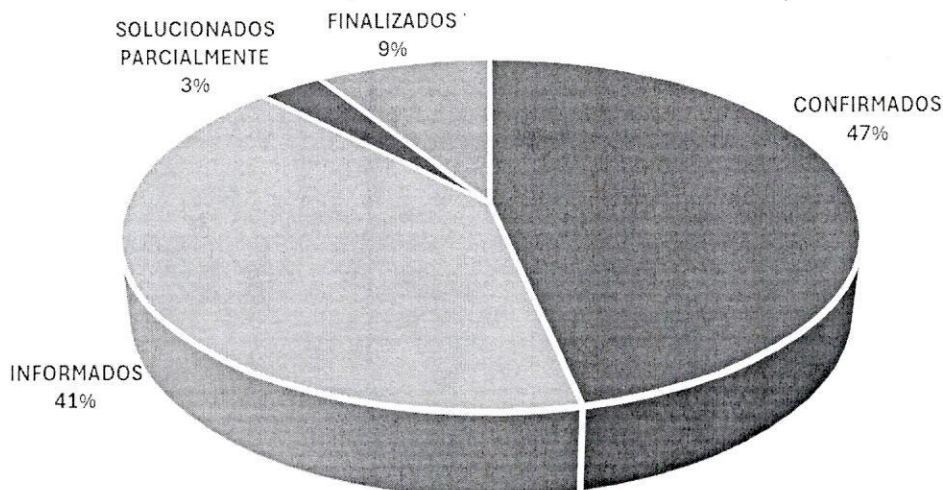
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 36 de 45

Inst.Aro Tapa Fibroconcreto		1	1		2
Instalación Rejilla	5		7	1	13
Instalación Tapa Pozo	14	2	20	1	37
Inundación	3	1	5		9
Limpieza de Pasacalle	2		3		5
Limpieza de Pozo	1				1
Limpieza de Sumidero	7	5	24	1	37
Limpieza y Sondeo Box Couver			1		1
Limpieza y Sondeo de Sumideros	5		6		11
Limpieza y Sondeo Pozos de Inspección	3		2		5
Pozo Colapsado	3	3			6
Pozo Rebosado	9	3	8		20
Pozo Tapado	1	1	1		3
Reconstrucción Pasacalle	2		1	1	4
Reconstrucción Pozo de Inspección	1				1
Red Colapsada	1				1
Reposición Red Principal Alcantarillado	3				3
Servicio de Compresor Taladro			1		1
Sondeo y Limpieza Red Matriz Alcantarillado	5		4		9
Sumidero Colapsado	1				1
Taponamiento Domiciliario Alcantarillado	10	2	1	1	14
Visita Técnica Alcantarillado	82	22	98	6	209
TOTAL	261	51	228	19	560

ESTADO DE REPORTE



Durante el periodo evaluado (2023 a 2025), se evidencian variaciones significativas en el número total de solicitudes registradas, lo cual permite identificar cambios en la dinámica operativa del servicio:


- En **2023**, se reportaron 781 casos, constituyéndose como la vigencia con mayor volumen de solicitudes.
- En **2024**, los reportes disminuyeron a 475 casos, lo que representa una reducción significativa del 39.2%.
- Para **2025** se observa un incremento a 560 casos, equivalente a un aumento del 17.9% frente a 2024.

La disminución presentada en 2024 puede interpretarse desde dos perspectivas: por un lado, una posible mejora en la gestión operativa que permitió reducir la demanda; y por otro, la existencia de un eventual subregistro de información. No obstante, el repunte evidenciado en 2025 sugiere una recuperación en la demanda del servicio, lo que implica la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta operativa para garantizar una atención oportuna y eficaz.

Análisis de estados de los casos - Vigencia 2025

Para la vigencia 2025, la distribución de los estados de los casos refleja cambios relevantes en la gestión:

- **9.1%** de los casos finalizados (disminuye frente a 2024).

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>EMPRESA IBACUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 38 de 45

- **46.6%** en estado “confirmado”.
- **40.7%** en estado “informados”.
- Solo **3.4%** en estado “parcialmente solucionados”.

Si bien los estados “*confirmado*” e “*informado*” evidencian avances iniciales en la atención de los requerimientos, estos no constituyen una solución efectiva para el usuario. En consecuencia, su alta concentración refleja debilidades en el proceso, tales como:

- Retrasos en la asignación y/o ejecución de actividades operativas
- Limitaciones en la capacidad de gestión y respuesta
- Deficiencias en el seguimiento y control de los casos abiertos

Adicionalmente, considerando que a marzo de 2026 ha transcurrido un periodo prudencial desde el registro de estos reportes, existe un volumen significativo de casos permanezca en estos estados intermedios. Esta situación incrementa el riesgo de insatisfacción del usuario, afecta la percepción de calidad del servicio y puede derivar en reprocesos o mayores costos operativos.

Capacidad de cierre de casos


Al analizar la eficiencia en el cierre de casos, se observa el siguiente comportamiento:

- 2023:** Capacidad de cierre baja (0.1%)
- 2024:** Mejora considerable (16.2%)
- 2025:** Disminuye nuevamente (9.1%)

Durante la vigencia 2024 representa el mejor desempeño institucional en términos de cierre efectivo de solicitudes. Sin embargo, en 2025 se evidencia un retroceso en la eficiencia operativa, reflejado en:

- Disminución del porcentaje de casos finalizados
- Incremento de reportes en estado iniciales o intermedios
- Posibles retrasos en la ejecución de actividades

Este comportamiento genera un riesgo de acumulación de solicitudes, especialmente por el alto volumen de casos sin cierre definitivo. Asimismo, la recurrencia de visitas técnicas sugiere oportunidades de mejora en la fase inicial de diagnóstico y gestión de los requerimientos, lo que permitiría optimizar recursos y reducir reprocesos.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 39 de 45

En conclusión, si bien se evidencian avances importantes en la gestión del Call Center, particularmente durante la vigencia 2024, el comportamiento observado en 2025 y la acumulación de reportes sin cierre a marzo de 2026 ponen de manifiesto la necesidad de adoptar medidas correctivas inmediatas. Estas deben estar orientadas no solo a garantizar atención de las solicitudes, sino a asegurar su cierre efectivo, oportuno y de calidad, como elemento en la prestación del servicio.


Recomendaciones

- ✓ Establecer indicadores claros y exigibles de cumplimiento en el cierre de casos, con seguimiento periódico a su ejecución.
- ✓ Implementar mecanismos de monitoreo continuo sobre los casos en estado “confirmado” e “informado”, incluyendo alertas tempranas que prevengan su acumulación.
- ✓ Reducir los tiempos de respuesta mediante una mejor planificación operativa y control de la trazabilidad de los casos.
- ✓ Optimizar la distribución de cuadrillas y personal técnico, priorizando los casos con mayor antigüedad y criticidad.
- ✓ Adelantar jornadas específicas de saneamiento de la base de datos, enfocadas en la revisión, gestión y cierre definitivo de los reportes pendientes, especialmente aquellos con antigüedad considerable y fortalecer la calidad del registro y clasificación de las solicitudes desde el primer contacto, con el fin de reducir reprocesos y visitas técnicas innecesarias.

7. INDICADORES

Reposición de Redes de Alcantarillado – El objetivo principal de este proceso es evaluar el cumplimiento en las reposiciones de las redes de alcantarillado de acuerdo a las metas propuestas. Este indicador se mide anualmente, y para el año 2025, se verificó que se cumplió con la meta propuesta, obteniendo una evaluación en el rango de **“Bueno”**. Este resultado demuestra una ejecución eficiente de las acciones planificadas, lo que refleja un avance positivo en la infraestructura de alcantarillado y contribuye al cumplimiento de los objetivos de desarrollo a mediano plazo.

Inspección de Redes de Alcantarillado el cual tiene por objetivo medir el avance en la inspección de las redes de alcantarillado y dar diagnóstico. Su medición tiene una periodicidad mensual. Sin embargo, según la revisión de la ficha técnica del indicador, se observó que, en los meses de **febrero, junio y diciembre de 2025 no se cumplió con la meta establecida**. Esta situación se debió a la falta de disponibilidad de recursos para llevar a cabo el


 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 40 de 45

mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos especializados, como el “video robot, como resultado, algunos vehículos destinados a las inspecciones permanecieron inactivos durante ciertos periodos. La falta de recursos para el mantenimiento de estos equipos podría comprometer la calidad del servicio y retrasar la detección de posibles problemas en las redes de acuerdo al cronograma de actividades establecido por el mismo.

Mantenimiento Sistema Alcantarillado Equipos el cual tiene por objetivo de medir el mantenimiento del sistema de alcantarillado utilizando el personal técnico y equipo “vector”, este indicador tiene una periodicidad mensual. Según la revisión de la ficha técnica del indicador, se observó que, en los meses de **abril, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2025 no se cumplió con la meta establecida**, según los rangos de evaluación establecidos. Este incumplimiento se atribuye a la falta de disponibilidad de recursos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos “vector”, fundamentales para la operación eficiente del sistema. La insuficiencia de recursos no sólo impidió la ejecución del mantenimiento adecuado de los equipos, sino que también podría haber afectado el cronograma de actividades y solicitudes por parte de la comunidad y en general.

Índice de Atención de PQR Alcantarillado (IPQRAL) el cual determina la proporción de los derechos de petición quejas y recursos (PQR) del servicio público domiciliario que no son atendidos, dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente al número total de PQR recibidos durante el periodo de evaluación. La medición de este indicador se realiza anualmente, correspondiente al año fiscal. Para la vigencia 2025, se observó que el indicador cumplió. Este cumplimiento es el reflejo de la eficiencia en la gestión y respuesta a las inquietudes de los usuarios, lo que contribuye a mantener la confianza de la comunidad en el servicio prestado.


Fallas en la Red de Alcantarillado – (FAL) este indicador mide la proporción de daños en la red del servicio de alcantarillado frente a la longitud de esta. La frecuencia de esta medición es anual, de acuerdo con el año fiscal. Durante la vigencia de 2025, el indicador también cumplió con los rangos de evaluación establecidos en cada uno de los periodos de medición. Este resultado muestra una gestión en el mantenimiento y la operación de la infraestructura del alcantarillado, minimizando las fallas y optimizando el funcionamiento del sistema. La reducción de fallas contribuye no solo a la eficiencia operativa, sino también a la satisfacción de los usuarios, al evitar interrupciones y mejorar la calidad del servicio.

 IBAL <small>SA ESP OFICIAL</small> <small>EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 41 de 45


SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CONTROL INTERNO

OPORTUNIDADES DE MEJORA

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIÓN
<p>Se recomienda establecer una herramienta documental de registro y seguimiento que permita detallar de manera puntual el material obsoleto o vetusto (principalmente elementos de hierro) retirado durante las intervenciones en la red de alcantarillado. De esta manera, se formalizará la entrega y disposición de dichos materiales al área de Almacén, asegurando que se realice el proceso de chatarrización de acuerdo con los procedimientos internos y normatividad respectiva. Esta herramienta garantizará el control adecuado y la trazabilidad de los materiales.</p>	<p>Control de material sobrante de las obras de alcantarillado.</p> <p>Evidencia Corrección: Bitácora</p>	<p>Persiste la oportunidad de mejora</p>
<p>Se recomienda al área que todos los formatos y registros utilizados en la actividad de cobro de acometida de alcantarillado incluyan las firmas pertinentes, ya que estas son esenciales para validar y aprobar los documentos, garantizando así la transparencia y legalidad del proceso. Es importante recordar que las firmas no son solo una formalidad administrativa, sino que también refuerzan el compromiso de todas las partes involucradas en cada etapa del procedimiento. Por lo tanto, se debe implementar un sistema de control y seguimiento sobre las firmas del Formato "Liquidación cobro de acometida de alcantarillado" (SB-R-</p>	<p>Diligenciamiento de las firmas en el registro de calidad Liquidación cobro de Acometida de Alcantarillado (SB-R-AL-106).</p> <p>Revisión del registro liquidación cobro de acometida de alcantarillado (SB-R-AL-106) antes de recibirlo; en caso de que no lleve las firmas del usuario se notificara al usuario para</p>	<p>Persiste la oportunidad de mejora</p>

 <p>IBAL SA ESP OFICIAL EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 42 de 45

AL-106), con el fin de fortalecer la aprobación y asegurar la legalidad de la actividad	que quede constancia de que se le informó.	
Se recomienda realizar un diligenciamiento preciso y completo del campo " Razón de la Inspección " en el registro denominado " Informe de inspección y Diagnóstico de Red de Alcantarillado " (SB-R-AL101). En este campo, debe especificarse de manera clara y detallada el motivo que justifica la realización de la actividad de inspección y diagnóstico mediante el uso de video robot. Este registro es fundamental para asegurar un seguimiento adecuado de las acciones realizadas, permitiendo que tanto el personal interno como externo pueda verificar de manera precisa el cumplimiento de las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los distintos canales de la empresa. Un registro adecuado no solo facilita la trazabilidad de las inspecciones, sino que también contribuye a garantizar la transparencia del proceso.	Diligenciamiento del campo "Razón de la Inspección" del registro informe de inspección y Diagnóstico de red de alcantarillado (SB-R-AL-101)	Se subsana la oportunidad de mejora
Durante la vigencia de 2024, se observó que la documentación relacionada con el proceso de Gestión de Alcantarillado, específicamente en lo referente a la actividad de Venta por Servicio de Vactor, no fue completamente registrada ni soportada en la carpeta documental del SIG pertinente. Como resultado, se evidenció la ausencia de información y documentación clave vinculada a dicha actividad, lo cual impide garantizar la adecuada trazabilidad y control de las acciones realizadas. A continuación, se detalla la información que no se encontró en la mencionada	Incluir en la carpeta documental todos los soportes de la documentación referente a la actividad de venta por concepto de servicio Vactor a particulares. Registrar en el formato SB-R-AL-113 todos los reportes de venta del servicio por concepto vactor con sus respectivos	Se subsana la oportunidad de mejora

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 43 de 45

<p>carpeta, lo cual resalta la importancia de reforzar los procedimientos internos de comunicación y archivo para evitar posibles confusiones.</p>	<p>soportes en la carpeta documental</p>	
<p>HALLAZGO</p>		
<p>Incumplimiento en el reporte de actividades en la plataforma ArcGIS Web, específicamente en lo relacionado con la instalación de rejillas, tapa pozos y inspección y diagnóstico de video robot por parte del personal operativo encargado de llevar a cabo estas tareas. No se tiene evidencia del cargue completo (100%) de la información en dicha plataforma respecto a la ejecución y cumplimiento de estas actividades durante la vigencia 2024. Es fundamental recordar que esta directriz fue solicitada por la Gerencia a través del oficio 100-486 del 08 de abril de 2024, en el cual se "...REITERA que todas las actividades que se lleven a cabo en terreno, deben de ser cargadas de manera permanente en la plataforma ArcGis, así mismo es indispensable que se suministre al CECOI, toda la información donde se presente intervenciones tanto de redes de Alcantarillado, construcción de pozos, reparación de redes, inspecciones de video robot, etc. Esta información deberá entregarse por todo el personal que se encuentre a cargo del área de Alcantarillado, incluyendo contratista, esta información es de vital importancia para lograr contar con una actualización permanente del catastro de redes...". Por lo tanto, es fundamental que se atienda de</p>	<p>Subir la instalación de las rejillas, tapa pozos y diagnósticos con equipo video robot a la plataforma de ArcGIS -collector.</p> <p>Revisión y seguimiento por parte del auxiliar administrativo si los operarios suben la información al ArcGIS.</p>	<p>Se reitera el hallazgo</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 44 de 45

manera oportuna y eficiente los requerimientos establecidos por la Gerencia General de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.		
<p>Incumplimiento en el seguimiento, cargue de información y atención a las solicitudes reportadas en la plataforma del Call Center de la Empresa IBAL, relacionada con las actividades del proceso de Gestión de Alcantarillado. A lo largo de las vigencias de 2023 y 2024, se ha continuado presentando reportes en estado como “informado”, “solucionado parcialmente”, “pendiente” y “sin finalizar”, lo que evidencia una falta de actualización oportuna y precisa en la plataforma. Esta situación resalta la necesidad de optimizar los procesos de seguimiento y atención de los reportes. Es imperativo optimizar el sistema de monitoreo constante y más eficiente de las solicitudes gestionadas a través del Call Center.</p>	<p>Revisión y depuración de los reportes que no se han depurado en la plataforma CALL CENTER vigencia 2023 y 2024.</p> <p>Programar y revisar los reportes que no se han depurado en el Call Center años 2023 y 2024.</p>	Se reitera el hallazgo

8. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda realizar plan de mejoramiento a las oportunidades de mejora y hallazgos efectuando seguimiento por autocontrol a las acciones suscritas en el mismo con el fin de ejecutar oportunamente las acciones planteadas.
- ✓ Con base en el contenido del documento del Plan de Acción 2025 del proceso de Gestión de Alcantarillado, se evidencia una gestión operativa significativa, reflejada en: ejecución de obras de reposición de redes, cumplimiento de acciones judiciales, eliminación efectiva de vertimientos, y se desarrolló parcial de programas de mantenimiento. No obstante, el análisis técnico permite concluir que el plan presenta un cumplimiento general parcial, debido a interrupciones en actividades clave de mantenimiento, ejecución tardía de algunos proyectos y falta de uniformidad en la medición del avance.

