

130 – 021

Ibagué, 06 de febrero de 2026

Doctor

HAROLD BONILLA MARIN

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

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

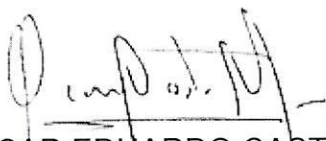
Ciudad

Asunto: Informe auditoría Interna proceso – Comunicaciones y Relaciones Publicas

Cordial saludo:

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

Atentamente,



OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

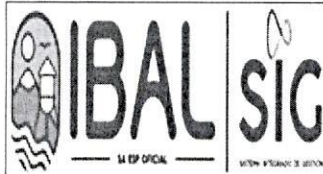
Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 36 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia

Elaboro: *Adriana Robles – Técnico 01*





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 1 de 36

FECHA:	15 de Enero de 2026	LUGAR:	Oficina Comunicaciones
PROCESO AUDITADO	Comunicaciones y Relaciones Públicas		
AUDITADOS	Asesor Comunicaciones y Equipo de Trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Katterine Torres Méndez (Apoyo)		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Evaluar la matriz de caracterización con sus procedimientos e instructivos para Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Verificar el cumplimiento a una muestra de las actividades que se vienen realizando en el área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, ejercidas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre de 2025.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Constitución Política de Colombia del 1991 (Artículos 2, 20, 23, 73, 74, 75, 209), Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones (artículo 4 numerales 2 y 3), Ley 1978 de 2019(se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones, Ley 1474 de 2011 (Artículo 10 y 78), Decreto 4326 de 2011 (Todo el articulado del decreto). Resolución documento Informativo 835 de 2018 (Por medio de la Cual se adopta el manual de comunicaciones y relaciones públicas y el manual de imagen corporativa de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL), Resolución documento Informativo 835 de 2018 (se adopta el manual de comunicaciones y relaciones públicas y el manual de imagen corporativa de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL), Ley 1755 del 30/06/2015 (se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), Congreso de la República(Artículo 3o., numeales 1, 5, 7, 9 y 10), Ley 2345 de 2023 (se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal)			
FORTALEZAS:			
<ul style="list-style-type: none">➤ Buena disposición por parte de los auditados durante el desarrollo de la Auditoria➤ Se envió la información solicitada a tiempo➤ Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización: fecha vigencia 2025-10-25 versión 13.➤ Se observa cumplimiento de las actividades descritas en la matriz de caracterización			



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 2 de 36

- Se evidencia por las diferentes redes sociales la publicación de noticias y las actividades que se vienen realizando por parte de la Empresa en los diferentes barrios de la ciudad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: 0

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

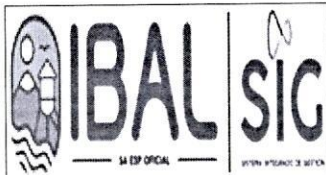
Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 15 de enero de 2026, con el Líder del Proceso de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

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

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

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Planeación del Proceso anual de acuerdo a presupuesto y metas - Plan de trabajo o Plan de acción del proceso vigencia Enero a diciembre 2025. - Plan de medios vigencia Enero a Diciembre de 2025 (revisión de contratos)
HACER	2. Realizar cubrimiento y publicaciones de información institucional y del SIG para generar información y así socializarlos a través de piezas y productos comunicativos que permitan a través de los canales que se tengan con nuestros públicos .Asi mismo velar por el manejo adecuado de la imagen corporativa en elementos comunicativos y en los eventos organizados por la Empresa . - Elementos de comunicación internos





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 4 de 36


PLANEAR

PLANEACIÓN DEL PROCESO

- Plan de Acción del Proceso vigencia Enero a diciembre 2025.

ACTIVIDAD	PROG / EJEC	UNIDAD MEDIDA	AVANCE	OBSERVACIONES
Campañas institucionales, publicaciones y consolidación de grupo de trabajo	16 / 11	Contratos	69%	Se evidencia que se ejecutaron 11 contratos de los 16 proyectados con medios de comunicación y otros contratos de campaña.
Videos noticias IBAL o Apoyo Interno o asocio Alcaldía	220 /220	3 boletines semanales	141%	Se evidencia en las redes sociales publicación de boletines de prensa los cuales se realizan 3 semanales en grupos de medios de comunicación, audios, texto.
Videos noticias IBAL, apoyo Interno o asocio Alcaldía	300 /300	3 videos semanales	158%	Se pueden observar en nuestras redes sociales como Facebook, Instagram y grupos de whatsapp son para grupos internos y externos, se publican 3 videos semanales
Material de audio	150 /70	Cada vez que se requiera	150%	Pueden identificarse en nuestros medios pactantes, cuñas, grupos de whatsapp audios en ocasiones se realiza para publico interno.
Diseños	600/ 600	6 semanales	120%	Se pueden identificar en todas las campañas internas y externas, banner, página Web, redes sociales y medios pactantes, se realizan mínimo 6 piezas graficas a la semana.
Actualización Página web	300 /300	4 actualizaciones semanales	136%	Se evidencia la actualización de los banner, pantallas emergentes, boletines de prensa, videos



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 36

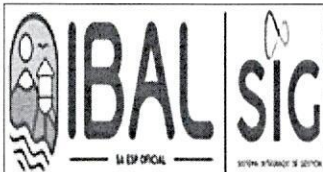
➤ PLAN DE MEDIOS

Para la ejecución del Plan de Medios la oficina de comunicaciones elabora las notas periodísticas, los artículos de prensa, piezas graficas, (infografías, banners), material audiovisual y cuñas radiales. Además, se coordina la emisión o publicación de acuerdo con el tipo de medio de comunicación y cronograma establecido, así como la supervisión del mismo.

En Ibagué el día 17 de diciembre de 2025, se reunieron el director de Planeación, el Jefe de la oficina Asesora de comunicaciones y el Secretario General de la Empresa, con el fin de establecer una inclusión en el plan de medios 2025 del IBAL SA ESP OFICIAL, de cuatro medios de comunicación que serán vinculados contractualmente por la Oficina de Gestión Ambiental a través con el convenio 1840, para que en apoyo con la Oficina Asesora de Comunicaciones se haga un aporte en la supervisión de las actividades encaminadas a las actividades informativas del convenio. Como constancia

Durante el proceso 02, con fecha del 10 de febrero 2025, se recibieron 4 propuestas diferentes de los medios Caracol Radio, Tolima Oline, La Cabrilla y Revista Semana, las cuales ofrecen servicios que se pueden tener en cuenta, donde el ordenador del gasto tomó la decisión de contratar a la Revista Semana. Así mismo, se relaciona que el contrato 045 de RCN Radio cambia de gerente Regional, asignando a Mauricio Robayo. En común acuerdo con el jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones y el director de Planeación, para la fecha, primero de octubre, se actualizar este plan de medios se solicita ampliar por dos meses los contratos de lo medios Olímpica, RCN y Ángeles TV para lo que resta del año 2025, para continuar con los procesos de publicidad de las acciones de la entidad. La adición contractual se justifica en la necesidad de dar continuidad y ampliar la cobertura de las estrategias comunicacionales del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, las cuales han demostrado ser efectivas para mantener informada a la comunidad sobre las acciones institucionales. El fortalecimiento de la difusión a través de medios masivos y digitales asegura que los usuarios conozcan de primera mano los avances, proyectos y servicios que se ejecutan, promoviendo una relación cercana y de confianza con la ciudadanía. Asimismo, los medios radiales, televisivos y digitales han mostrado una alta receptividad por parte de la comunidad, siendo canales clave para promover la participación y la educación ciudadana frente al uso responsable del agua.

El profesional Especializado II del proceso de Comunicaciones y Relaciones Públicas, presenta a los directivos, una propuesta recibida por un medio nacional, aprobado por la estrategia de medios de la Alcaldía de Ibagué, para que la misma sea revisada de acuerdo a la necesidad actual de la empresa y a la viabilidad presupuestal existente y así determinar si se procede al inicio de los procesos de contratación a que haya lugar.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 7 de 36

MEDIO Y/O PERSONA NATURAL (PROPUESTA)	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	VALOR PROPUESTA MENSUAL	VALOR MENSUAL PROYECTADO	MESES PROYECTADOS	PRESUPUESTO APROBADO
Zona de Impacto (Roger Jiménez)	<p>"Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> Difusión y promoción de ocho (8) cuñas diarias en el programa Zona de Impacto de Ondas de Ibagué, (lunes a viernes de 9 a 10 de la mañana) con una duración de 30 segundos cada una, alusivas a las campañas institucionales de la empresa. Retrasmitir veinte (20) publicaciones en la fan page de Zona de Impacto con contenidos oficiales de las redes sociales del IBAL SA ESP. Lectura de cuatro (4) comunicados, boletines de prensa, gestión o información institucional de la empresa en el programa Zona de Impacto. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación de cuatro (4) capsulas informativas de dos minutos cada una, en la cual se divulguen, entrevistas, boletines, información o reportajes alusivos a las campañas institucionales del IBAL. Dos (2) transmisiones de eventos, acompañamiento periodístico, y/o entrevistas actividades desarrolladas por la empresa, a través del programa Zona de Impacto, cuando sean requeridas. <p>Publicación de ocho (8) historias "</p>	\$8,700,000	\$8,700,000	10	\$ 87,000,000.00
Ondas de Ibagué	<p>RADIO</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 6:00 a 8:30 am total de 44 cuñas mensuales 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 12:00 a 2:00 pm total de 44 cuñas mensuales Emisión de una sección de un (1) minuto, una vez a la semana en la franja noticiosa de la mañana o meridiana. Un (1) Publireportaje radial al mes de hasta 5 minutos, en una de las emisiones 	\$11,496,256	\$11,496,256	10	\$114,962,560.00



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 8 de 36

	<p>de noticias de Ondas de Ibagué.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión lectura reporte del servicio de agua duración de un (1/2) minuto y medio de lunes a viernes en la franja noticiosa de la mañana y cuando sea festivo los sábados se emitirá WEB • Un (1) banner mensual en la página www.ondasdeibague.com (medidas 1200 x 150 px) material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Tres (3) publicaciones en la Fan page de Ondas de Ibagué, una (1) por semana, material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Una (1) Publicación digitales al mes en la página www.ondasdeibague.com con replica con la fan page. material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL • Una (1) transmisión en vivo, de ocho (8) minutos, sobre evento que adelante el IBAL . 				
<p>Ecos del Combeima</p>	<p>Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de tres (3) cuñas diarias de 30" en la Franja Informativa de Eco noticias 790 AM de lunes a viernes, emisiones de 6:00 a.m. y 12:00 p.m. • Emisión de la sección de minuto IBAL "Soluciones Oportunas" en la franja noticiosa matinal de lunes a sábados en Eco noticias, a las 6:40 a.m. con material enviado por el Instituto o realizado con información generada por el IBAL y que destaque los logros del Instituto en la calidad y oportunidad de la presentación del servicio. <p>WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de dos (2) publrreportajes mensuales multimedia en radio y redes sociales, los que se publicarán en el portal www.ecosdelcombeima.com con despliegue en redes sociales. (Facebook, Twitter). • Patrocinio de la sección Avance Informativo, que se realiza de lunes a viernes a las 11:50 a.m, en la que se 	<p>\$10,000,000</p>	<p>\$10,000,000</p>	<p>10</p>	<p>\$100,000,000.00</p>



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 9 de 36

	<p>presentan algunas de las noticias que se desarrollarán en Eco noticias emisión meridiana.</p> <p>Como valor agregado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgación y publicación de boletines de prensa semanales con información que se genere en el Instituto. • Realización de una (1) transmisión de cinco minutos al mes desde el lugar que nos indiquen o se requiera la misma. • Cubrimiento de las ruedas de prensa convocadas por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado. 				
RCN	<p>RADIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Una (1) menciones y/o comentarios diarios de lunes a viernes a través de las diferentes emisoras de la cadena radial en sus horarios PRIME TIME donde se aborden temas sobre la prestación del servicio de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, así como los proyectos de la empresa y demás información suministrada por la oficina de comunicaciones del IBAL. 2. Realizar una (1) mención más cuña (audio) suministrado por el IBAL los días lunes, miércoles y viernes a través de las diferentes emisoras de la cadena radial para informar cómo está el suministro de agua en el día. En casos puntuales o esporádicos de información de último momento del suministro de agua, se realizará la mención en vez del audio. 3. Realizar acompañamiento con las diversas emisoras de la cadena radial a dos (2) eventos al mes que a lo largo de la ejecución del contrato desarrolle el IBAL S.A. Actividad que comunicará el IBAL mínimo con 24 horas de antelación para coordinación de la misma. 4. Realizar cuatro (4) entrevistas (freepress) mensuales a la gerente del IBAL, o quién haga sus veces de vocero, con el fin de que se socialice las acciones de la entidad y sus proyectos estratégicos. <p>DIGITAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difundir cuatro (4) publicaciones en el mes a través de las redes sociales de las 	\$12,518,800	\$12,518,800	6	\$75,112,800.00



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 10 de 36

	<p>emisoras del medio de comunicación, las noticias positivas y estratégicas proporcionadas por la oficina de comunicaciones de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL.</p> <p>2. Difundir contenidos noticiosos como boletines de prensa entregados por la oficina de comunicaciones del IBAL S.A.</p> <p>3. Emitir una (1) transmisión de facebook live al mes en donde se den a conocer las acciones, actividades y gestiones del IBAL S.A.</p>				
<p>El irreverente</p>	<p>"Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar publicación y difusión de cuatro (4) noticias mensuales, (una (1) semanal), en el portal web con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado – IBAL S.A. E.SP. OFICIAL., y se comparte las redes del medio de comunicación (Instagram y Facebook). • Realizar la publicación y difusión de seis (6) boletines de prensa mensuales, en el portal web con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL). Se comparte por la redes del medio de comunicación (Instagram y Facebook). • Realizar dos (2) transmisiones en vivo al mes, por el Facebook del medio de comunicación , con una duración de 20 minutos aproximadamente, donde se realizarán entrevistas y se cubrirán eventos o actividades que realice La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL). • Realizar publicación de cuatro (4) videos publicitarios en el noticiero del medio de comunicación, que se emite de lunes a jueves, de 6:00am a 7:00am. El video tendrá una duración de 30 segundos aprox., el cual será suministrado por el supervisor del contrato, o a quien a este designe de la oficina de comunicaciones. • Realizar la difusión de cuatro (4) piezas gráficas al mes en (Imagen o video) por las story del medio de comunicación de Instagram y Facebook (24 horas) con un alcance de 2.000 a 6.000 vistas. 	<p>\$8,416,000</p>	<p>\$8,416,000</p>	<p>8</p>	<p>\$67,328,000.00</p>





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 12 de 36

	<p>5. Publicar un banner de 600 X 700 px en la página de web del medio de comunicación con enlace directo a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, para la socialización de campañas lideradas por la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado. La pieza gráfica será suministrada por la oficina de comunicaciones. 6. Realizar contenidos audiovisuales y tomas con dron de las obras y proyectos que se vienen ejecutando desde la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado, contenido que será publicado en las diferentes plataformas del medio.</p>				
Angeles TV	<p>1. TELEVISIÓN a. Tres (3) comerciales diarios de lunes a viernes durante la emisión de nuestro noticiero Tolinoticias de 9:00 a 10:00 de la noche. b. Una (1) entrevista en estudio mensual que tenga como invitado un funcionario que la empresa delegue. c. Tres (3) comerciales diarios de lunes a viernes durante la emisión de nuestro informativo Sala de Redacción de lunes a viernes de 6:30 a 8:00 de la mañana. d. Cuatro (4) comerciales diarios durante la programación general del canal de tv</p>	\$4,208,000	\$4,208,000	6	\$25,248,000.00
Enfoque TV	<p>"1. Publicar y difundir noticias o boletines de prensa en el portal web del medio de comunicación con material proporcionado por la oficina de comunicaciones del IBAL. 2. Publicar un (1) banner del IBAL en la página web del medio comunicación de una dimensión de 1440x200 pixeles con enlace o link inmediato a su red social. Suministrado por la oficina de comunicaciones. 3. Difundir contenidos en la Fan Page y en Instagram del medio de comunicación, con información suministrada por la oficina de comunicaciones del IBAL 4. Realizar una (1) entrevista mensual con el o la gerente general de la empresa o un vocero autorizado por parte de la gerencia del IBAL, junto a su respectiva difusión en redes sociales y su publicación en la página Web del medio de comunicación. "</p>	\$3,156,000	\$3,156,000	8	\$25,248,000.00





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

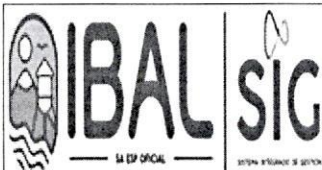
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 14 de 36

	<p>lunes a viernes de 10:00 am a 8:00 p.m.</p> <p>3. Realizar una (1) transmisión en directo con el acompañamiento del personaje el HIDRÁULICO, duración dos (2) horas cada uno, haciendo cuatro (4) salidas al aire, cada salida de duración noventa (90) segundos, incluye diez (10) menciones texto de duración diez (10) segundos, emitidas antes de la trasmisión radial.</p> <p>4. Realizar dos (2) entrevistas mensuales, de duración 2 minutos emitidas en el programa TEMPRANO ES MÁS BACANO, en la franja horaria comprendida de 6:00 a 10:00 am.</p>				
Semana	<p>1 Página impresa de contenido en el medio de comunicación nacional, especial Servicios Públicos con réplica del contenido adaptada a digital en la página web del medio a contratar, con distribución en sus redes sociales (1 post en Facebook, 1 post en X y 1 historia en Instagram).</p> <p>2 Reel entrevista de máximo 1,30 minutos. Distribuido en las siguientes redes del medio a contratar: Instagram, YouTube, Facebook, Tik tok y X.</p>	\$30,000,000	\$30,000,000	1	\$30,000,000.00
Caracol Radio	<p>01. Difundir veintidós (22) menciones en el programa Combo deportivo de lunes a viernes de 12 m a 1 pm., durante 1 mes por la marca BÉSAME 97.5 FM. La información es suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Responsabilidad Social del IBAL.</p> <p>02. Publicación de banner de 300 x 250 en las transmisiones de Facebook live del programa Combo depor@vo de lunes a viernes de 12 m a 1 pm., por la marca BÉSAME. Material proporcionado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Responsabilidad Social del IBAL.</p> <p>03. Patrocinio de programa "Combo Deportivo Express" (presentación: marca y slogan de 10 mención en el transcurso del programa con mensajes alusivos a campañas del Combo 3x1 del Ibal, y despedida con marca y slogan), incluye publicación de banner de 300 x 250 en las transmisiones de Facebook live del</p>	\$ 2,380,000	\$ 2,380,000	4	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

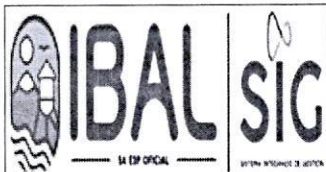
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 15 de 36

	<p>programa Combo Deportivo Express los días martes y jueves de 10:00 am a 10:15 pm., por la marca BÉSAME. Material proporcionado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Responsabilidad Social del IBAL.</p> <p>04. Cupo de fútbol en transmisiones del Fútbol Profesional Colombiano que incluye: 8 menciones de texto leídas en vivo por la voz comercial en cada partido del Deportes Tolima y merchandisign "@ro de esquina" en 4 partidos del Deportes Tolima (2 local y 2 visitante). Material proporcionado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Responsabilidad Social del IBAL.</p>				
Tolima Online	<p>1-Se realizarán 10 menciones de la estrategia Combo 3x1 del IBAL S.A ESP durante los 4 partidos que dispute el Deportes Tolima mensualmente en los diferentes campeonatos que participe. Las menciones estarán enmarcadas en el desarrollo de los momentos puntuales del partido como Goles marcados por el Deportes Tolima, jugadas especiales del partido entre otros y será suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones del IBAL.</p> <p>2-Visualización del logo Combo 3x1 e IBAL Contigo durante la transmisión.</p> <p>3-Publicación en el Fan Page del Tolima Oline de 4 piezas de avance de obras de los frentes del combo 3x1 suministradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones del IBAL.</p>	\$ 1,000,000	\$ 1,000,000	4	
La Cabrilla	<p>La Cabrilla</p> <p>1. Realización de diez (10) menciones del programa Combo 3x1 del IBAL SA ESP durante 4 partidos que dispute el Deportes Tolima mensualmente. Las menciones se harán en el desarrollo del partido en Goles anotados, Tiempo Transcurrido, Jugadas especiales, entre otras. Material proporcionado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Responsabilidad Social del IBAL.</p> <p>2. Banner (tamaño del portal web) con</p>	\$ 800,000	\$ 800,000	4	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

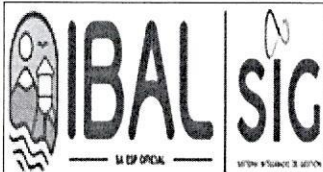
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 16 de 36

	<p>información de avance de obras del Combo 3x1 del IBAL SA ESP, que será publicado en la transmisión en vivo de los partidos del Deportes Tolima en el Fan Page del medio de comunicación.</p> <p>3. Cinco (5) menciones del IBAL SA ESP, en nuestros breaks, cada hora en nuestra programación diaria. (especificar cual)</p>				
La Voz del pueblo	<p>1- Realizar y producir doce (12) menciones radiales mensuales, de 30 segundos, para emitir en el horario PRIME TIME de la mañana del medio de comunicación sobre las actividades desarrolladas bajo el convenio 1840 del 2025. 2- Realizar dos (2) entrevistas mensuales en radio con cobertura A.M. sobre como el IBAL y la Alcaldía de Ibagué, contribuye a la conservación y protección de los predios en el Cañón del Combeima bajo el convenio N ° 1840 del 2025. Puede ser a través de conocedores del tema que no estén vinculados al IBAL. 3- Elaborar y emitir quince (15) cuñas mensuales en el horario PRIME TIME del mediodía sobre la importancia y resultados de conservar predios en el Cañón del Combeima. La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 4- Realizar y publicar a través de su portal web radial un (1) banner mensual con información de las actividades desarrolladas bajo el convenio 1840 del 2025. 5- Realizar y publicar en la página web del medio una (1) nota periodística donde se hable de la conservación y protección de los predios en el Cañón del Combeima que están incluidos en el convenio del contrato. Puede ser a través de conocedores del tema que no estén vinculados al IBAL.</p>	\$ 3,500,000	\$ 3,500,000	3	\$ 10,500,000
Opinen con ROCKY	<p>1- Realizar una (1) nota periodística semanal sobre las bondades del convenio enfocado a la conservación y preservación de la fuente hídrica en el Cañón 1 del Combeima. Todos los productos deben ir con sus respectivas fotografías relacionados con el tema publicado en las redes sociales del medio de comunicación.</p>	\$ 3,500,000	\$ 3,500,000	3	\$ 10,500,000



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 17 de 36

	<p>La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 2- Creación y gestión de estrategia digital sobre el convenio 1840 del 2025 donde el contratista debe realizar mensualmente dos (2) foto-noticias, una (1) nota digital, un (1) video publicados en sus redes sociales. 3- Realizar un (1) post semanal en las redes sociales del medio de comunicación sobre las bondades de conservar predios para la protección de los ecosistemas en el Cañón del Combeima, teniendo en cuenta las actividades del convenio 1840 del 2025. . . 4- Una (1) transmisión en vivo mensual en el Cañón del Combeima donde se llevan a cabo los procesos de conservación y protección de las fuentes hídricas del municipio de Ilagué. La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 5- Realizar y publicar en las redes sociales del medio una (1-) entrevista donde se hable de la conservación y protección de los predios en el Cañón del Combeima que están incluidos en el convenio del contrato. Puede ser a través de conocedores del tema que no estén vinculados al IBAL.</p>				
<p>Qué Onda</p>	<p>1- Adelantar visitas de campo a los predios de conservación del convenio donde se entregue como resultado una (1) historia de vida semanal de los beneficios de los procesos en el Cañón del Combeima. La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 2- Se solicita dos (2) historias semanales con publicación en página web del medio y divulgación en las redes sociales. 3- Realizar tres (3) publicaciones tipo post mensual en sus redes sociales sobre las actividades desarrolladas bajo el convenio 1840 del 2025. . . . 4- Realizar dos (2) historias semanales en las redes sociales' del medio de comunicación actividades desarrolladas bajo el convenio 1840 del 2025. 5- Creación y gestión de un (1) banner con publicación mensual en la página web sobre la protección de los</p>	<p>\$ 4,500,000</p>	<p>\$ 4,500,000</p>	<p>3</p>	<p>\$ 13,500,000</p>



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

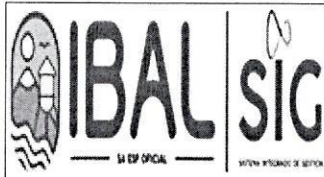
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 18 de 36

	<p>ecosistemas en el Cañón del combeima La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 6- Realizar y publicar en la página web del medio dos (2) notas periodísticas mensuales donde se hable de la conservación y protección de los predios en el Cañón del Combeima que están incluidos en el convenio 1840 del 2025. Puede ser a través de conocedores del tema que no estén vinculados al IBAL.</p>				
Bajo La Lupa	<p>1- Una (1) transmisión en vivo desde la red social Instagram donde se expliquen los procesos de conservación y protección del Cañón del Combeima. La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 2- Realiz9r_ y publicar un (1) banner con información de los predios que son objeto de conservación del IBAL y la Alcaldía de Ilagué en el Cañón del Combeima. La información' es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 3- Realizar y producir doce (12) menciones para emitir en el horario PRIME TIME del noticiero digital sobre las actividades desarrolladas por el convenio N ° 1840 del 2025. La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. 4- Realizar dos (2) notas para el portal web mensual del medio de comunicación sobre la importancia de conservar predios en el Cañón del Combeima que tiene el IBAL y la Alcaldía de Ilagué. La información es suministrada por parte de la oficina de Gestión Ambiental del IBAL. s- Realizar y publicar en la página web del medio una (1) nota periodística donde se hable de la conservación y protección de los predios en el Cañón del Combeima que están incluidos en el convenio del contrato. Puede ser a través de conocedores del tema que no estén vinculados al IBAL.</p>	\$ 3,500,000	\$ 3,500,000	3	\$ 10,500,000

Observación : Durante el proceso 02, con fecha del 10 de febrero 2025, se recibieron 4 propuestas diferentes de los medios Caracol Radio, Tolima Oline, La Cabrilla y Revista Semana, las cuales ofrecen servicios que se pueden tener en cuenta, donde el ordenador del gesto tomó la decisión de



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 19 de 36

contratar a la Revista Semana. Así mismo, se relaciona que el contrato 045 de RCN Radio cambia de gerente Regional, asignando a Mauricio Robayo. En común acuerdo con el jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones y el director de Planeación, para la fecha, primero de octubre, se actualizará este plan de medios se solicita ampliar por dos meses los contratos de los medios Olímpica, RCN y Ángeles TV para lo que resta del año 2025, para continuar con los procesos de publicidad de las acciones de la entidad. La adición contractual se justifica en la necesidad de dar continuidad y ampliar la cobertura de las estrategias comunicacionales del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, las cuales han demostrado ser efectivas para mantener informada a la comunidad sobre las acciones institucionales. El fortalecimiento de la difusión a través de medios masivos y digitales asegura que los usuarios conozcan de primera mano los avances, proyectos y servicios que se ejecutan, promoviendo una relación cercana y de confianza con la ciudadanía. Asimismo, los medios radiales, televisivos y digitales han mostrado una alta receptividad por parte de la comunidad, siendo canales clave para promover la participación y la educación ciudadana frente al uso responsable del agua.

Se realiza un muestreo de los contratos para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos así:

Medio o persona natural	Presupuesto Aprobado	Contrato No.	Observación
Zona de Impacto (Roger Jiménez)	\$ 87.000.000	014 del 27/02/2025	Se evidencia los siguientes documentos: estudio de necesidad , Acta de inicio de fecha 26 febrero de 2025, plazo 10 meses, fecha de terminación 25 de diciembre de 2025, Acta final de fecha 25 diciembre de 2025, y el cumplimiento de las obligaciones contractuales, detalladas y soportadas en el informe final de actividades.
Ondas de Ibagué	\$ 114,962,560	011 de 2025	Se evidencia los siguientes documentos: Contratación de régimen especial estudio de necesidad, certificación del Plan anual de adquisiciones de fecha 31 de Enero de 2025, certificado de disponibilidad presupuestal del 31 Enero de 2025, lista de verificación de requisitos de contratación directa, Acta de inicio de fecha 20 Febrero de 2025, plazo de 10 meses, fecha de terminación 19 de diciembre de 2025, se evidencia Acta final de fecha 19 diciembre de 2025, y el cumplimiento de las obligaciones contractuales ,



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 20 de 36

			detalladas y soportadas en el informe final de actividades .
Ecos del Combeima	\$100,000,000	015 de 2025	Contratación de régimen especial. Se evidenciaron los siguientes documentos: estudio de necesidad, solicitud de disponibilidad presupuestal de fecha 31 de Enero 2025, Acta de inicio de fecha 26 Febrero de 2025 ,plazo de 10 meses, fecha de terminación 25 diciembre de 2025, acta final del 12/12/2025.
El irreverente	\$67,328,000	049 de 2025	Contratación de régimen especial. Se evidenciaron los siguientes documentos: estudio de necesidad con un plazo de ejecución de 8 meses, lista de verificación de requisitos contratación directa, Acta de inicio del 27 de marzo de 2025, plazo 8 meses , fecha de inicio 08/04/2025, fecha terminación 07/12/2025, Acta final de entrega y recibo a satisfacción fecha de inicio 08/04/2025 fecha de terminación 07/12/2025, Acta final de entrega y recibo a satisfacción , soporte documental para tramite de cuenta del 12/12/2025.
Enfoque TV	\$ 25,248,000	039 del 2025-03-25	Se evidencia estudio de necesidad, solicitud de disponibilidad del 12 marzo/2025, Acta de inicio del 27/03/2025, plazo de ejecución 8 meses, fecha de inicio 04 Abril /2025, fecha terminación 03 dic-2025., Acta final de entrega y recibo a satisfacción soportes documentales para tramite de cuenta, informe final de actividades
Olímpica	\$75,112,800	043 DE 2025	Se evidencia los siguientes documentos: estudio de necesidad, solicitud de disponibilidad presupuestal del 12 marzo del 2025, Acta de inicio del contrato: Plazo 6 meses, fecha de inicio 04 abril/2025, fecha terminación octubre 3/2025, Acta final de entrega y recibo a satisfacción informe de actividades desarrolladas



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 21 de 36

EVIDENCIAS

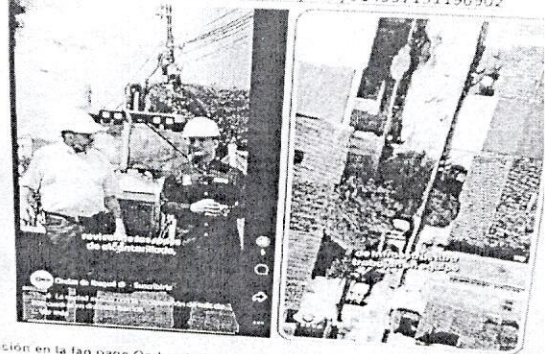
Publicación en la fan page Ondas de Ibagué 04 dic 2025
<https://www.facebook.com/reel/870790858729492>



GACCIÓN No. 8. Una (1) Publicación digital al mes en la página www.ondasdeibags.com aplicada con la fan page material suministrado por la oficina de comunicaciones y Publicación web 20 nov 2025



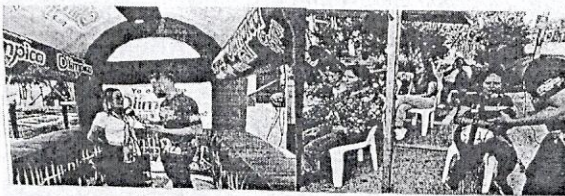
Publicación en la fan page Ondas de Ibagué 30 nov 2025
<https://www.facebook.com/reel/914997191196902>



Publicación en la fan page Ondas de Ibagué 02 dic 2025
<https://www.facebook.com/reel/1135175978542274>



contacto: Harold Bonilla
contacto: 3102430292
hora: 8:00 p.m. - 5:40 p.m.
fecha: 30/10/2025
lugar: Planta la cola
tema: Celebración día del niño

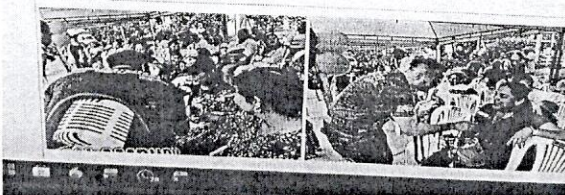


OBLIGACIÓN 3. Realizar 3 (3) múltiples vertimientos de 30 segundos cada uno en el programa "Pase" por el tiempo medio de comunicación en la red nacional comprendida entre las 6:00 a 10:00 g.m.

La verificación con entrevistas de duración 3 minutos en donde se evaluará el cumplimiento de la comunicación en la red nacional comprendida entre las 6:00 a 10:00 g.m.

Fecha: 30/10/2025
Hora: 8:10 a.m.
Encargado: Roberto Saavedra Varón Gerente IBA
Teléfono: 300285487
Modalidad: presencial

Las actividades asignadas por el supervisor del contrato





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

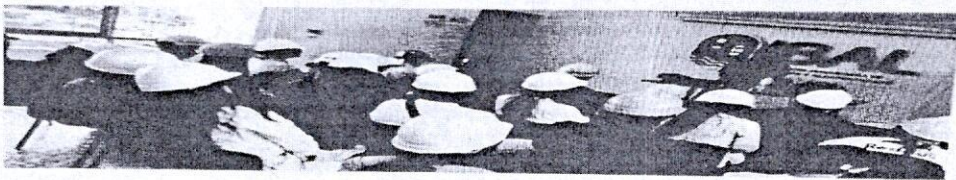
Página 22 de 36

Cel: 318 502 28 94
Dirección: Cra. 1 # 6-64 B/ La Pola

ENFOQUE
TEVE

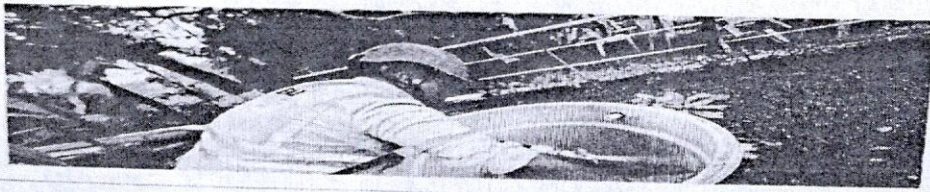
Publicación web en día 24 de noviembre de 2025
<https://enfoqueteve.com/ibal-destino-academico-para-quienes-quieren-entender-como-se-garantiza-agua-de-calidad/>

IBAL, destino académico para quienes quieren entender cómo se garantiza agua de calidad



Publicación web en día 24 de noviembre de 2025
<https://enfoqueteve.com/73046-2/>

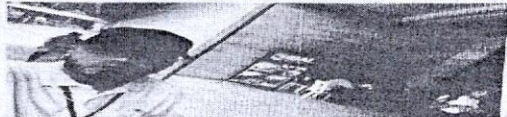

Usuarios del IBAL recuerden: cada seis meses se recomienda lavar los tanques domiciliarios



EDGAR EDSON DANIEL RESTREPO CORONADO
Cel: 318 502 28 94
Dirección: Cra. 1 # 6-64 B/ La Pola

ENFOQUE
TEVE

Acompañamiento:
Tema: IBAL al barrio en la estación cc
Lugar: centro comercial la estación
Fecha: 8 de noviembre de 2025
Hora: 11 am
Periodista: Santiago Nuñez

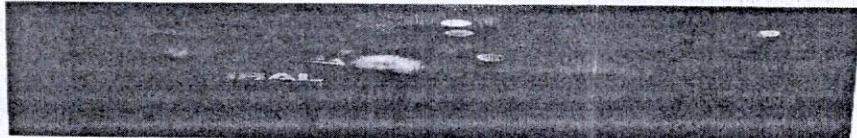


OBLIGACIÓN No. 4) Publicar dos (2) noticias o boletines de prensa en el portal web www.enfoqueteve.com con material proporcionado.

La información que se publicó en el portal web de Enfoque TeVe, se tomó de los canales de información que maneja el IBAL, suministrada por el área de comunicaciones, a continuación relación evidencia con link y pantallazo de la difusión.

Publicación web en día 06 de noviembre de 2025
<https://enfoqueteve.com/ibal-adjudica-interventoria-para-las-nuevas-obras-del-combo-3-x-1/>

IBAL adjudica interventoría para las nuevas obras del Combo 3 X 1





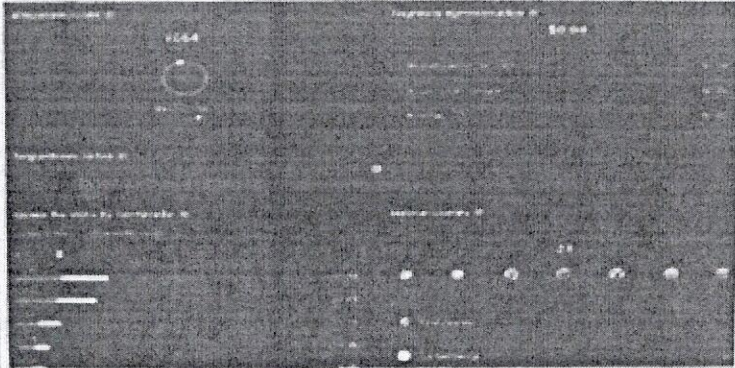
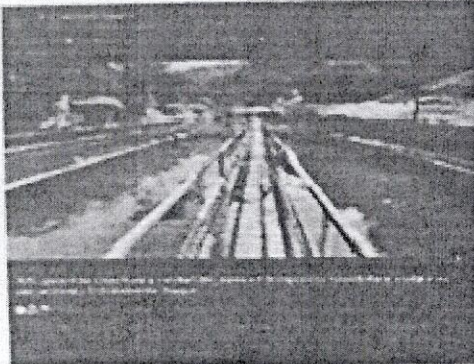
INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

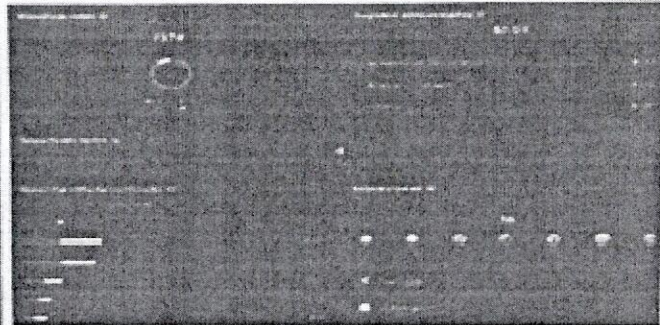
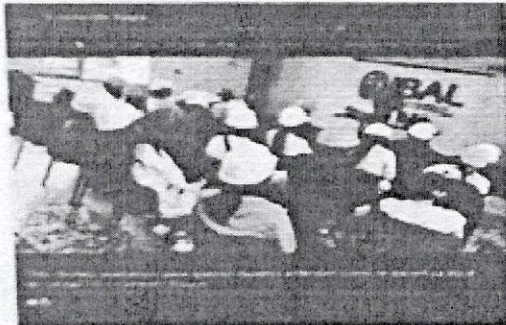
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

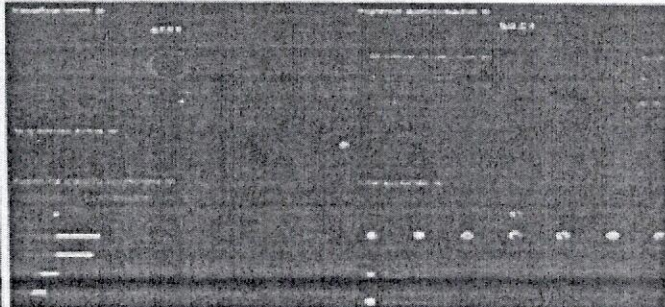
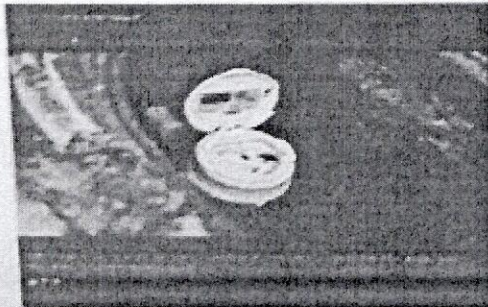
Página 23 de 36



IBAL, destino académico para quienes quieren entender cómo se garantiza agua de calidad
<https://elirreverenteibague.com/noticia/2533457/ibal-destino-academico-para-quienes-quieren-entender-como-se-garantiza-agua-de-calidad?>
fecha: 22 de noviembre de 2025



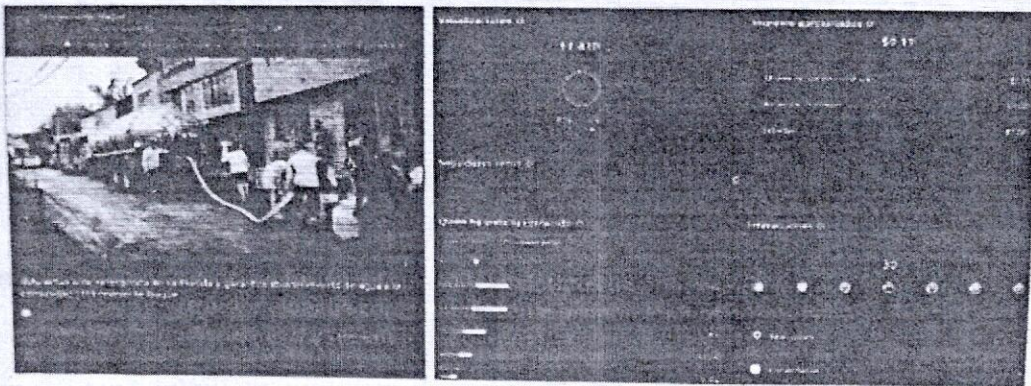
IBAL explica por qué es necesario cambiar el medidor y cómo hacerlo: estas son las claves
<https://elirreverenteibague.com/noticia/2533511/ibal-explica-por-que-es-necesario-cambiar-el-medidor-y-como-hacerlo-estas-son-las-claves?>
FACEBOOK: <https://www.facebook.com/share/p/17TAaGe9S/>
FECHA: 25 DE noviembre de 2025



<https://elirreverenteibague.com/noticia/2533664/ibal-actua-ante-emergencia-en-la-florida-y-garantiza-abastecimiento-de-agua-a-la-comunidad?f>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/17ebjRChBT/>

Fecha: 1 de diciembre de 2025

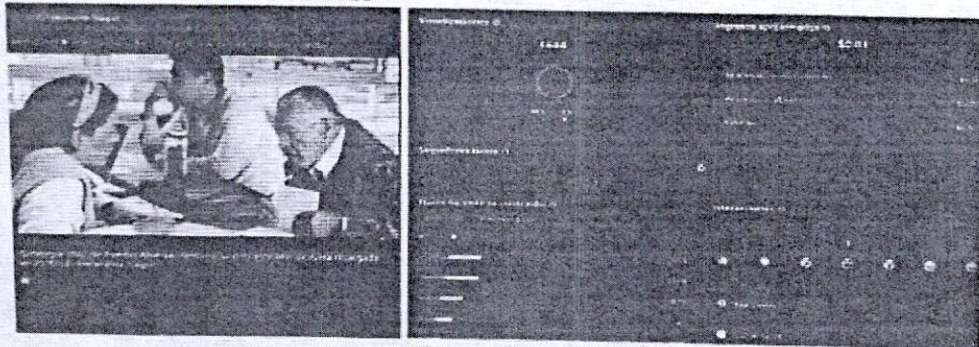


Estrategia 'IBAL de Puertas Abiertas' terminó su ciclo este año. ¡Volverá recargada en 2026!

<https://elirreverenteibague.com/noticia/2533515/estrategia-ibal-de-puertas-abiertas-termino-su-ciclo-este-ano-volvera-recargada-en-2026?>

FACEBOOK: <https://www.facebook.com/share/p/1S7viiWefZ/>

FECHA: 25 DE noviembre de 2025



- Realizar publicación y difusión de cuatro (4) boletines de prensa mensuales, en el portal web www.elirreverenteibague.com, con material proporcionado por La Empresa Ibaguerense de Acueducto y Alcantarillado (IBAL).

IBAL garantiza cobertura y calidad del agua en temporada navideña e invita a su uso racional

<https://elirreverenteibague.com/noticia/2533694/ibal-garantiza-cobertura-y-calidad-del-agua-en-temporada-navidena-e-invita-a-su-uso-racional?>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/17jZ7M93br/>

Fecha: 2 de diciembre de 2025



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 25 de 36

R.P.T SAS

Radio Prensa Televisión SAS
NIT: 900.040.713-9



Ingeniero Carlos Andrés Camacho
Tema pagos en línea, a través de las Noticias de Ondas de Ibagué
emisión am



Handwritten signature

RADIO PREENSA TELEVISIÓN SAS
NIT. 900.040.713-9
Rep. Legal HECTOR ALBERTO SANCHEZ
Certificación sin sello no es válida

RPT SAS
Radio Prensa Televisión SAS
NIT 900.040.713-9

Se publico banner según material enviado por el area de comunicaciones del Ibal




¡Ahora pagar tu factura del IBAL es más fácil que nunca!



¿Por qué debes cambiar tu medidor?



RPT SAS se compromete a emitir a publicar el banner hasta el 19 de diciembre 2025

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 36

HACER

➤ **ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS**

- ✓ **BOLETÍN INTERNO** : Tiene por objeto: Mantener continuamente actualizados a todos los colaboradores, divulgando los principios y valores del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, para fortalecer el clima institucional. La distribución será digital a través de nuestra herramienta digital de mensajería Spark, con el soporte técnico del área de Gestión Tecnológica.
- ✓ **CORREO ELECTRÓNICO:** Cuando no sea posible, debe hacerse uso de este medio, retroalimentándose en forma directa de quien se le ha enviado el mensaje, con el fin de garantizar una comunicación eficaz.
- ✓ **MEMORANDOS Y CIRCULARES:** Se deben emplear cuando a criterio del funcionario del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, deba quedar registrado el direccionamiento o información respectiva.
- ✓ **VIDEOS, INFORMACIÓN DIGITAL Y DISEÑOS** Se apoyará de acuerdo con las necesidades de los diferentes procesos con la elaboración de diseños, textos y producción de videos que ayuden a que los mensajes lleguen de manera más efectiva, manteniendo la imagen institucional de acuerdo con el manual de imagen.
- ✓ **SPARK** :herramienta digital de mensajería instantánea, instalada en los equipos de los funcionarios, este software como una red de intranet permite enviar y recibir mensajes y archivos de forma directa y en tiempo real, con información de la empresa oficial de carácter administrativo y comunicativo. Al momento de emitir un mensaje se pueden tener uno o varios receptores.
- ✓ **INTRANET** : herramienta digital a la que tiene acceso todos los funcionarios con una clave personal asignada por el proceso de gestión tecnológica. Se tiene acceso a información de interés de todos los procesos.
- ✓ **GRUPOS WHATSAPP:** Se tiene comunicación directa y diaria con los funcionarios y directivos de la empresa, con información de interés sobre la cuestión de los procesos administrativos y el fortalecimiento del Sistema Integrado de gestión así - MIPG

EVIDENCIAS



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

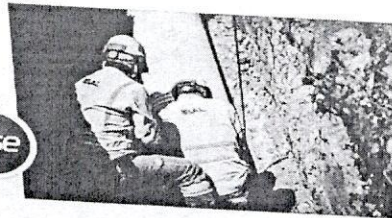
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 27 de 36

ULTIMAS NOTICIAS



ULTIMAS NOTICIAS

IBAL, aliado estratégico del SETP en la rehabilitación de la carrera Quinta

Por Sala Prensa
Publicada el jueves, noviembre 4, 2020 16:30 hrs
Actualizada el jueves, octubre 20, 2020 11:11 pm

La Empresa Ibaqueña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, continúa siendo un actor clave en los procesos de transformación urbana que lidera la alcaldesa Johana Aranda. En esta

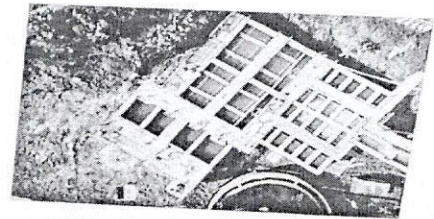


ULTIMAS NOTICIAS

Familia Ibalense celebró el Día de los Niños con una jornada llena de sonrisas y aprendizaje

Por Sala Prensa
Publicada el jueves, octubre 20, 2020 07:27 pm

La Empresa Ibaqueña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, celebró el Día de los Niños en su sede de La Pola, donde más de 80 pequeños, hijos e hijas de los colaboradores, disfrutaron de una jornada recreativa llena de diversión.



ULTIMAS NOTICIAS

Más de 365 días y la planta Chembe continúa garantizando la continuidad del agua

Por Sala Prensa
Publicada el jueves, octubre 20, 2020 12:38 pm

"Por el hecho de tener agua de agua constante, el ciudadano se acostumbró a no cerrar la llave", esas fueron las primeras palabras de Mery Poveda, líder de la comuna siete, al preguntarle si en su barrio, Montecarlo 1, el servicio había



ULTIMAS NOTICIAS

¡Atención habitantes de El Carmen y alrededores! Este viernes llega IBAL a tu barrio

Por Sala Prensa
Publicada el
miércoles, septiembre 23, 2020 11:51 am

Con el objetivo de ampliar la oferta institucional a cada rincón de la ciudad, la Empresa Ibaqueña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, desarrollará una nueva jornada de atención comunitaria, IBAL a tu barrio, este viernes 5 de septiembre, en la carrera sexta con calle 22, en El Carmen. Durante la actividad, desde las 7:30 de



ULTIMAS NOTICIAS

Iván Quesada es el nuevo director Comercial del IBAL

Por Sala Prensa
Publicada el jueves, agosto 26, 2020 11:35 hrs
Actualizada el jueves, agosto 26, 2020 11:45 pm

El gerente del IBAL, Gerardo Rodríguez Varón, posesionó al abogado Iván Alfredo Quesada Arias como nuevo director Comercial de la empresa. Con esta designación, se busca reforzar los procesos de atención al usuario y la cercanía con los ibaqueños. Quesada Arias es especialista en Derecho Administrativo y Contratación Estatal, magister en Derecho de la universidad



ULTIMAS NOTICIAS

IBAL fortalece su atención con cinco canales disponibles para los usuarios

Por Sala Prensa
Publicada el miércoles, agosto 27, 2020 11:50 am
Actualizada el miércoles, agosto 27, 2020 11:50 am

En su compromiso por mejorar la atención y ofrecer soluciones oportunas, la Empresa Ibaqueña de Acueducto y Alcantarillado, IBAL, recuerda a todos sus usuarios que cuenta con cinco canales oficiales para recibir sus peticiones, quejas, reclamos y recursos (PCR). Sandra Vélez, directora Comercial de la entidad, recuerda



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 28 de 36



IBAL SA ESP Oficial

¡Siempre en el terreno! Nuestro equipo operativo atendió una emergencia de acueducto que se presentó en la válvula de 8 pulgadas ubicada en la calle 113 en el sector Picalaña Mirolindo. Cada día adelantamos actividades que nos permiten mantener la continuidad en el suministro de agua potable a los usuarios de la Capital Musical.

¡Siempre en el terreno! Nuestro equipo operativo atendió una emergencia de acueducto que se presentó en la válvula de 8 pulgadas ubicada en la calle 113 en el sector Picalaña Mirolindo. Cada día adelantamos actividades que nos permiten mantener la continuidad en el suministro de agua potable a los usuarios de la Capital Musical.

<https://www.facebook.com/share/p/Z1LhZESqL2R/?mibextid=wwXill>



ULTIMAS NOTICIAS - Página 11

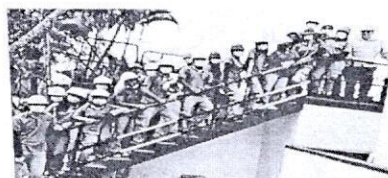
ULTIMAS NOTICIAS



Alcaldesa posesionó a Roberto Santofimio como nuevo gerente del IBAL

El Alcalde de Ibagué, Roberto Santofimio, posesionó al nuevo gerente del IBAL, Roberto Santofimio, en un acto que se realizó en la sede de la Empresa.

La alcaldesa Johana Zúñiga posesionó al gerente Gerardo Roberto Santofimio, quien se encargará de la gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué (EAAI).



Aprendices del SENA, ven en el IBAL su mejor referente en Tolima

El SENA, a través de su programa de formación, envió a un grupo de aprendices a visitar la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué (EAAI).


La Empresa Ibagüense de Acueducto y Alcantarillado abrió sus puertas durante la mañana de este jueves 10 de julio, para recibir la visita de aprendices del programa de Tecnología en Prevención y Control.



Se presentaron 22 proponentes para licitación pública de obras de pavimentación en Ibagué

El proceso de licitación para la ejecución de obras de pavimentación en Ibagué, abrió sus puertas el día de hoy.

En total, 22 proponentes se presentaron luego de la apertura de la convocatoria.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 29 de 36

- ✓ **FORMATOS DILIGENCIADOS Y ACTUALIZADOS , ASISTENCIA A COMITES APOYO PROCESOS CONTRACTUALES, RESPUESTA A CORRESPONDENCIA.**

REGISTRO	NOMBRE REGISTRO	ACTUALIZACION
CR-R-001	Plan de Medios	Registro actualizado y en uso
CR-R-003	Seguimiento de actividades oficina de comunicaciones	Registro actualizado y en uso
CR-R-005	Mapa de Públicos	Registro actualizado y en uso
CR-R-006	Plan de comunicación, participación y consulta	Registro actualizado y en uso
CR-R-007	Mapa de medios	Registro actualizado y en uso
CR-P-001	Procedimiento comunicaciones y relaciones publicas	Registro actualizado y en uso
CR-M-001	Manual de comunicaciones	Registro actualizado y en uso
CR-M-002	Manual de Imagen Corporativa	Registro actualizado y en uso

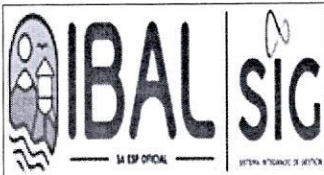
✓ **ELEMENTOS DE COMUNICACIONES EXTERNOS**

La función de la información en las estrategias del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, debe enfocarse a difundir de manera interna y externa los acontecimientos, novedades, gestiones y todo tipo de sucesos, partiendo de las directrices consignadas en el manual de comunicaciones.

COMUNICACIÓN EXTERNA La comunicación externa, relacionada al manejo de medios informativos, debe ser orientada y asesorada por las oficinas de Comunicaciones y Relaciones Públicas, previa autorización de la Gerencia y/o la oficina de comunicaciones de la administración municipal. El único vocero autorizado para dar declaraciones ante los medios de comunicación es el Gerente General o el funcionario que éste designe como portavoz de la información requerida.

➤ **ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN**

Boletines de prensa, Redes Sociales, piezas graficas



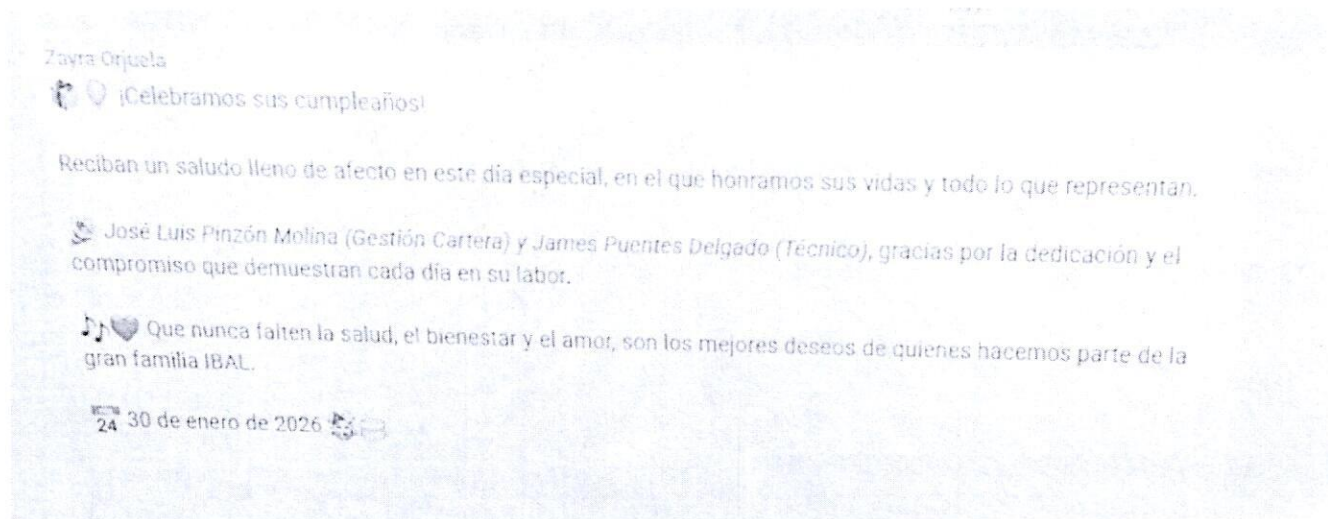
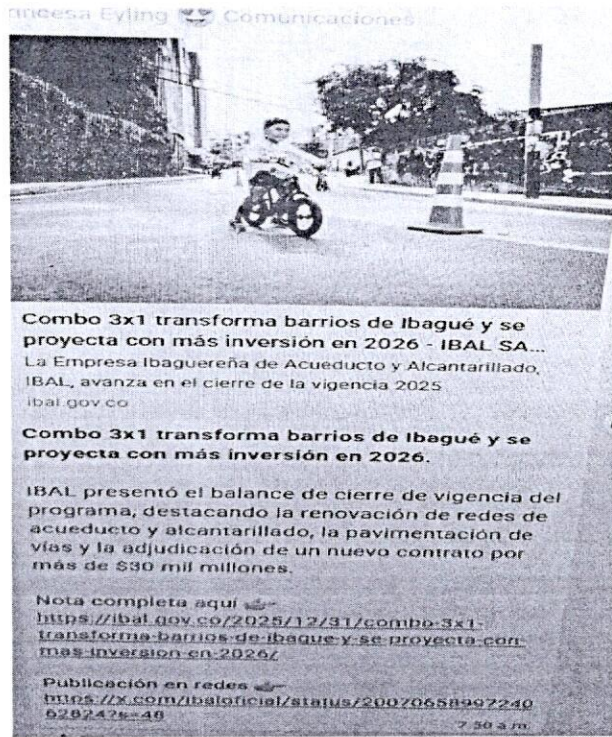
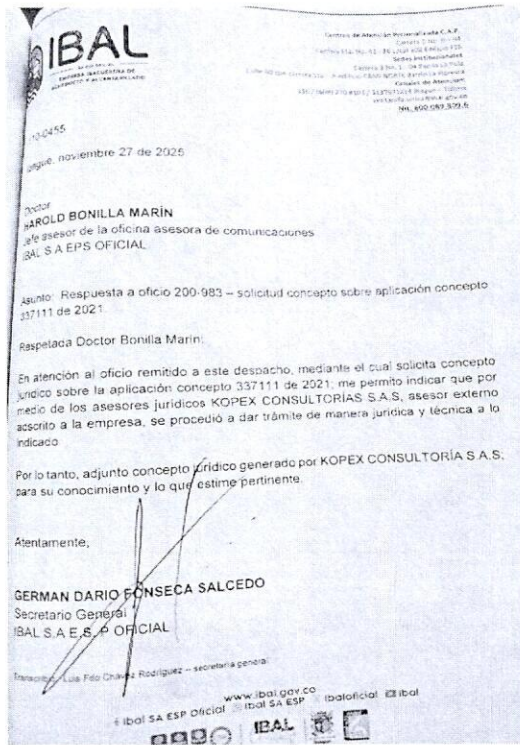
INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

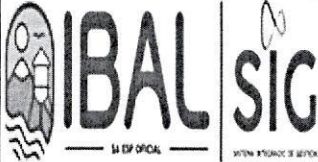
VERSIÓN: 05

Página 30 de 36




VERIFICAR Y ACTUAR

- Medición y Análisis del Indicador

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 36

• IMAGEN INSTITUCIONAL

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17				
				VERSIÓN: 05			
				Página 1 de 1			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	Comunicaciones y Relaciones Públicas			Tipo de Indicador	EFICACIA		
Nombre del indicador	Imagen Institucional			Tablero de Control	SI		
Objetivo del indicador	Medir el grado de satisfacción de la información y los medios que se utilizan para comunicar sobre la gestión de la empresa.		Pertinencia	Realizar seguimiento al grado de satisfacción de la información y los medios que se utilizan para comunicar sobre la gestión de la empresa.			
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la Fórmula	Número de público interno y externo satisfechos: Personas encuestadas que dan respuesta satisfactoria a las preguntas formuladas. Total de público interno y externo encuestados: El tamaño de la muestra que se toma para la aplicación de la encuesta.			
Fórmula para su Cálculo	(Número de público interno y externo satisfechos/ Total de público interno y externo encuestados) X 100		Aspectos metodológicos	Tabulación de la información registrada en la aplicación de encuestas al público de interés.			
Fuente de los datos	Tabulación de encuesta aplicada por el SIG con el apoyo de todos los procesos (Percepción de la satisfacción del cliente)			Periodicidad / Fechas de medición	Anual		
Responsable de generar el indicador	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO II			Responsable del seguimiento del indicador	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO II		
Línea de base	No Aplica	Meta	Cumplir con el 100% de lo planeado	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					100%-80%	79%- 60%	< 60%

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
Año 2024	100	95	95%	La imagen de la empresa registró un porcentaje del 95% de satisfacción. Se concluye que, con base en los estudios realizados durante el periodo de tiempo establecido, se obtuvo un 95 % de satisfacción del cliente. En particular, se identificó que más del 96 % de los funcionarios del IBAL consideran que los contenidos que reciben son suficientes para mantenerse informados sobre lo que sucede en la entidad. Asimismo, el 97 % de los funcionarios encuestados manifiesta que la información entregada es clara, lo que facilita la comprensión del mensaje y su adecuada difusión entre la comunidad.	Se mantiene el requerimiento para la aplicación rápida y tabulación de las encuestas al finalizar cada vigencia

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 32 de 36

NOTA: La medición del indicador para la vigencia 2025, se evalúa en el mes de marzo del año 2026. Con respecto al indicador de percepción, actualmente se está a la espera de los resultados que arroje la encuesta aplicada a los usuarios a través del área Comercial y de Responsabilidad Social, la cual permite medir dicho indicador. Históricamente, este resultado se ha mantenido por encima del 95 % de favorabilidad.

Adicionalmente, se realizó una encuesta dirigida a nuestros funcionarios, quienes actúan como público interno y, a su vez, como público externo, la cual evidenció una percepción positiva frente a los espacios de información, la claridad de los mensajes y la imagen institucional.

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

- LEY 1978 de 2019: Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC

Evidencia de Cumplimiento: se genera contenidos con características de inclusión para los diferentes públicos de interés como son: videos, audios, musicalizaciones, entrevistas, alianzas estratégicas con diferentes medios de comunicación

- Decreto 4326 de 2011: por el cual se reglamenta parcialmente el Artículo 10 de la Ley 1474 de 2011, (regula los gastos de publicidad en las entidades públicas).


Evidencia de cumplimiento: Todo el presupuesto va enfocado a la promoción de campaña de programas y proyectos que mejoran la calidad de vida de los usuarios o que le permite a los mismos acceder a los servicios de la Empresa con mayor facilidad como : pagos de factura en línea, actualización de datos , información del combo 3X1 etc.

➤ MATRIZ DE RIESGOS

Riesgo: Posibilidad de no cumplir con la implementación del Plan de Acción

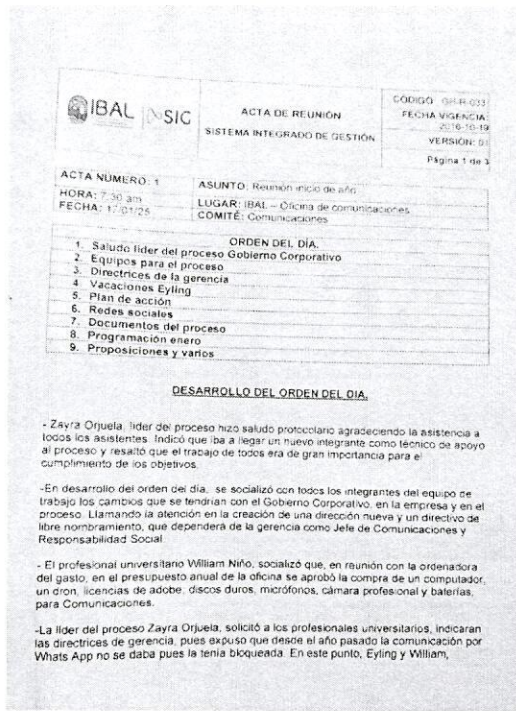
Actividades de control: Revisión al cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento .

Evidencia : cumplimiento de la realización de las actividades propuestas en el plan de Acción del 2025 , se realizó contratación de personal para dar cumplimiento con dichas actividades .

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 33 de 36

➤ **COMITÉ PROPIO DEL PROCESO**

Cuenta con el Comité Consejo de Redacción: fue creado en el mes de Febrero de 2025 a cargo del Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones quien es el designado.



ACTA DE REUNIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-033
FECHA VIGENCIA: 2016-10-19
VERSIÓN: 01
Página 1 de 3

ACTA NÚMERO: 1
HORA: 7:30 am
FECHA: 17/01/25

ASUNTO: Reunión inicio de año
LUGAR: IBAL - Oficina de Comunicaciones
COMITÉ: Comunicaciones

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo líder del proceso Gobierno Corporativo
2. Equipos para el proceso
3. Directrices de la gerencia
4. Vacaciones Eying
5. Plan de acción
6. Redes sociales
7. Documentos del proceso
8. Programación enero
9. Proposiciones y varios

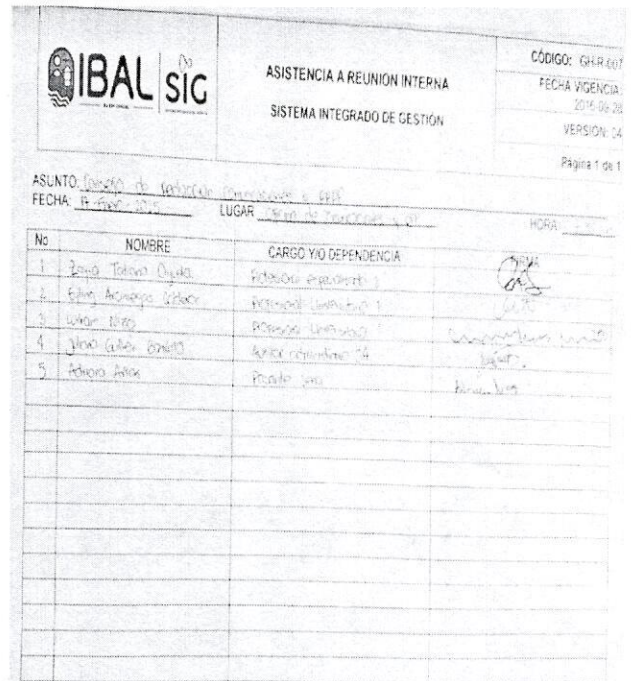
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- Zayra Orjuela, líder del proceso hizo saludo protocolario agradeciendo la asistencia a todos los asistentes. Indicó que iba a llegar un nuevo integrante como técnico de apoyo al proceso y resaltó que el trabajo de todos era de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos.

- En desarrollo del orden del día, se socializó con todos los integrantes del equipo de trabajo los cambios que se tendrían con el Gobierno Corporativo, en la empresa y en el proceso. Llamando la atención en la creación de una dirección nueva y un directivo de libre nombramiento, que dependerá de la gerencia como Jefe de Comunicaciones y Responsabilidad Social.

- El profesional universitario William Niño, socializó que, en reunión con la ordenadora del gasto, en el presupuesto anual de la oficina se aprobó la compra de un computador, un dron, licencias de adobe, discos duros, micrófonos, cámara profesional y baterías, para Comunicaciones.

- La líder del proceso Zayra Orjuela, solicitó a los profesionales universitarios, indicarían las directrices de gerencia, pues expuso que desde el año pasado la comunicación por Whats App no se daba pues la tenía bloqueada. En este punto, Eying y William,



ASISTENCIA A REUNIÓN INTERNA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-007
FECHA VIGENCIA: 2019-06-28
VERSIÓN: 04
Página 1 de 1

ASUNTO: Consejo de Redacción Comunicaciones e RRSS
FECHA: 14 Feb 2025
LUGAR: Sala de Reuniones 101
HORA: 10:00 am

No	NOMBRE	CARGO Y/O DEPENDENCIA
1	Zayra Orjuela	Profesora Asesora
2	Eying Acuña Velasco	Profesora Asesora
3	William Niño	Profesora Asesora
4	William Niño	Profesora Asesora
5	Adriana Ariza	Profesora Asesora

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

. Administración y custodia del archivo

Se evidenciaron las siguientes carpetas las cuales viene cumpliendo con la ley de archivo:

- 200-35 : Oficios Internos y Externos
- 200-4-27 : Actas, Registros de Asistencia
- 200-8-55 : Pautas Publicitarias
- 200-8-65 : Plan de Medios



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 34 de 36

NIT. 800.089.809-6

Código: _____
SECCION: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

NIT. 800.089.809-6


Código: _____
SECCION: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

NIT. 800.089.809-6

Código: _____
SECCION: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

NIT. 800.089.809-6

Código: _____
SECCION: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

	<p align="center">INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 35 de 36

REGISTROS FOTOGRAFICOS

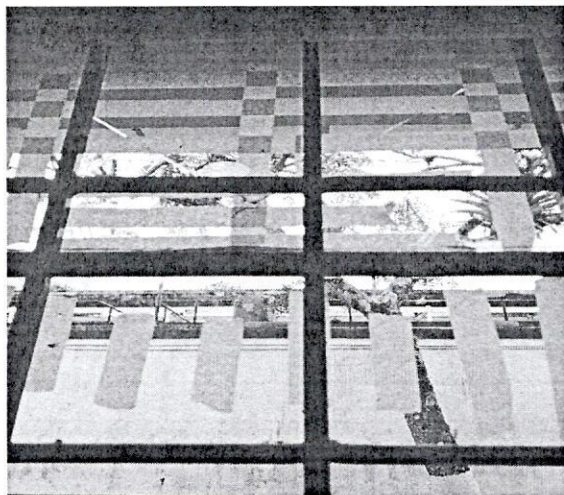
Oficina de comunicaciones



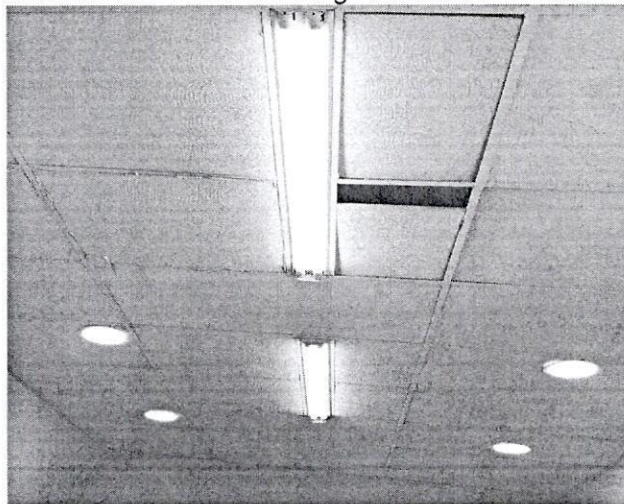
oficina de comunicaciones



Vidrio ventana esta vencido




Cielo raso en regular estado



CONCLUSIONES

- ✓ Se dio cumplimiento al Plan de Acción del 2025
- ✓ Se observa cumplimiento al desarrollo de las actividades descritas en la Matriz de caracterización

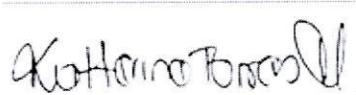
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 36 de 36

RECOMENDACIONES

- ✓ Solicitar al proceso que corresponda los implementos necesarios para realizar sus labores como (muebles, escritorios, equipos de computo) como también los arreglos locativos (cambio de vidrios del ventanal, arreglo del cielo raso).



MARLY GIL BARBOSA
Líder del Equipo Auditor



KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo Equipo Auditor