

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 69

FECHA:	03 de junio de 2026	LUGAR:	Oficina de Gestión Matriculas
PROCESO AUDITADO	Gestión Matriculas		
AUDITADOS	Profesional Especializado 03 Gestión Matriculas y Equipo de Trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Realizar seguimiento, control y evaluación a la aplicación de las normas, políticas, procedimientos, instructivos, formatos, riesgos y demás actividades aplicables al proceso de Matriculas del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL., verificando de igual forma el Sistema Integrado de Gestión SIG en correlación a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45:001:2018			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Verificar de manera aleatoria las actividades contempladas en la Matriz de Caracterización y Procedimiento del área de Matriculas ejercidas durante el periodo de Noviembre 2025 a Mayo de 2026			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Normas ISO 9001:2015, ISSO 14001: 2015, ISO , ISO 45001:2018, matriz de caracterizacion, manuales, procedimientos y normas legalês vigentes aplicables al processo de matriculas de la Empresa ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. Oficial			
FORTALEZAS:			
✓ Durante el desarrollo de la Auditoria hubo buena disposición por parte del ✓ personal ✓ La información solicitada fue entregada a tiempo ✓ Se evidencio cumplimiento al Plan de Acción del año 2025 en un 103.5% ✓ Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización donde se incluyo el registro PE-R-GM-020 recuperación de consumo matricula nueva y/o independización. ✓			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
• incluir en la matriz de caracterización el Informe técnico para cancelación de matrículas ya que se viene usando y no fue tenido en cuenta en dicha matriz. • Se deben retirar los siguientes registros los cuales se informa que no se están			

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 2 de 69

utilizando : PE-R-GM-004 : Acta de verificación a urbanizadores y/o constructores, PE-R-GM-006 solicitud de matrícula temporal y definitiva, PE-R-GM-013 constancia inscripción matrícula y/o independización, , PE-R-GM-017 responsabilidad del usuario para matrícula del 3 nivel en condiciones excepcionales, PE-R-GM-018 matrículas para urbanismo.

- Se debe modificar en la matriz de caracterización en las actividades del Planear la palabra POLITICAS INSTITUCIONALES para la asignación de viabilidad técnica del servicio ,asignación de DSH, recibo de redes hidrosanitarios, creación del nuevo usuario por medio de las matrículas temporales y/o definitivas , ya que esta más enfocado a los procedimientos administrativos del proceso.
- No se evidencia seguimiento a los riesgos de corrupción del año 2026.
-

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

- Debilidades en la oportunidad, seguimiento y control de la emisión de conceptos técnicos para la expedición de Disponibilidades Hidrosanitarias
- Inconsistencias entre el instructivo, el formato institucional y la expedición de las Disponibilidades Hidrosanitarias.
- Lo anterior evidencia debilidades en la articulación entre Gestión Matrículas, Gestión Acueducto y Gestión Alcantarillado, así como insuficiencias en los mecanismos de seguimiento y control, generando riesgo de afectar los principios de eficiencia, celeridad, coordinación administrativa y oportunidad en la atención de las solicitudes de los usuarios.

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 3 de 69

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 04 de Junio de 2026, con el líder del proceso y equipo de trabajo.

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

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

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	1. Planeación del Proceso ✓ Plan de trabajo o plan de acción del proceso año 2025 ✓ Plan de Trabajo o Plan de acción del proceso avance de Enero a Mayo de 2026. 2. Políticas institucionales para la asignación de viabilidad técnica del servicio, asignación de DSH aprobación ADSH y recibo de redes hidrosanitarias (ARR).
HACER	3. Generación de viabilidad técnica, disponibilidad de servicios hidrosanitarios, aprobación de diseños y recibo de redes hidrosanitarias ✓ Viabilidad técnica de servicios, disponibilidad de servicios (DHS), aprobación de diseños (ADHS) y/o de recibo de redes hidrosanitarias (ARR) 4. Creación de matrículas temporales y definitivas, independización del servicio de acueducto y alcantarillado. ✓ Visitas Técnicas en terreno ✓ Codificación y asignación numero de matricula definitiva ✓ Cancelación de temporalidad de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos por la Empresa. ✓ Reporte de nuevos usuarios al sistema
VERIFICAR Y ACTUAR	5. Seguimiento y Verificación del Proceso ✓ Plan de mejoramiento auditoria control interno. 6. Revisión Registros de calidad 7. Medición y análisis de indicadores de gestión

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 4 de 69

CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	8. Matriz de requisitos legales
	✓ Decreto 302 de Febrero 25 de 2000 por el cual se reglamenta la ley 142 de 1994 , en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado .obligaciones y deberes de los usuarios y del régimen de acometidas y medidores
	9. Riesgos del Proceso
	✓ Riesgos de Gestión ✓ Riesgos de corrupción
	10. Comités propios del Proceso
	✓ Indicar los comités liderados por el proceso, verificar actas de comité y cumplimiento de compromisos.
	11.Tablas de Retención Documental
	✓ Administración y Custodia del archivo

PLANEAR

1. PLANEACION DEL PROCESO

Plan de Acción Año 2025

OBJETIVO	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
OTORGAMIENTO DE DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS	Verificación y estudio de las condiciones técnicas de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado para la viabilidad de otorgar Disponibilidades Hidrosanitarias a los predios que se encuentran dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programaron 43 Ejecutadas: 52. Porcentaje : 121% Evidencia: Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios PE-R-GM-001
APROBACIÓN DE DISEÑOS HIDROSAITARIOS	Análisis técnico de las condiciones otorgadas en la Disponibilidad Hidrosanitaria con el fin de conocer caudales de abastecimiento y descargas a las redes propiedad de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programaron 20 Ejecutadas: 24 Porcentaje: 120% Evidencia: Aprobación de Diseños Hidrosanitarios PE-R-GM-002
RECIBO DE REDES HIDRO	Verificación técnica de las redes	Programaron 25

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 5 de 69

SANITARIAS	de Acueducto y Alcantarillado, construidas por los propietarios de los predios para que sean recibidas por la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Ejecutadas : 26 porcentaje: 104% Evidencia: Acta de entrega y Recibo de Redes Hidrosanitarias PE-R-GM-003
CREACION DE MATRICULAS TEMPORALES Y DEFINITIVAS, INDEPENDIZACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Realizar visitas para la vinculación y creación en la base de datos, de nuevos usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cumpliendo con la Normatividad vigente que le aplica	Programado 5000, Ejecutado: 6288 Porcentaje: 126% Evidencia: Independización de matrícula y/o cuenta contrato PE-R-G-M-010

ANALISIS: se puede evidenciar que se dio cumplimiento al Plan de Acción en un 103.5%

PLAN DE ACCION AÑO 2026 AVANCE ENERO A MAYO DE 2026

OBJETIVO	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
OTORGAMIENTO DE DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS	Verificación y estudio de las condiciones técnicas de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado para la viabilidad de otorgar Disponibilidades Hidrosanitarias a los predios que se encuentran dentro del perímetro hidrosanitario de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programadas: 25 Ejecutadas: 8 Porcentaje :32%
APROBACION DE DISEÑOS HIDROSANITARIOS	Análisis técnico de las condiciones otorgadas en la Disponibilidad Hidrosanitaria con el fin de conocer caudales de abastecimiento y descargas a las redes propiedad de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programadas: 30 Ejecutadas: 12 Porcentaje: 40%
RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS	Verificación técnica de las redes de Acueducto y Alcantarillado, construidas por los propietarios de los predios para que sean recibidas por la empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Programadas: 30 Ejecutadas : 8 Porcentaje : 27%
CREACION DE MATRICULAS TEMPORALES Y DEFINITIVAS, INDEPENDIZACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Realizar visitas para la vinculación y creación en la base de datos, de nuevos usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, cumpliendo con la Normatividad vigente que le aplica	Programadas: 5.000 Ejecutadas: 3.087 Porcentaje: 62%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 6 de 69

ANÁLISIS: se debe tener en cuenta que se evalúa los meses de Enero a Mayo de 2026.

✓ **POLITICAS INSTITUCIONALES PARA LA ASIGNACION DE VIABILIDAD TECNICA DEL SERVICIO, ASIGNACION DE ADSSH, APROBACION ADSSH Y RECIBO DE REDES HIDROSANITARIAS (ARR**

Aprobación de Recibo de Redes Hidrosanitarias:

- De acuerdo a la verificación de campo, se emite la aprobación del recibo de redes hidrosanitarias indicando las observaciones pertinentes.
- Con base en la aprobación de recibo de redes registrado en el trámite de recibo de redes hidrosanitarias se elabora el certificado y se pasa para firma del jefe de la oficina asesora de planeación.
- Comunicación y Publicación de la Certificación Se informa mediante oficio el resultado del acta de recibo de redes.
- Archivar Se archiva la copia radicada del certificado de recibo de redes.

SOLICITUD DE DISPONIBILIDADES HIDROSANITARIAS

En desarrollo de la Auditoría Interna al proceso Gestión Matrículas, específicamente al procedimiento relacionado con la expedición de Disponibilidades de Servicios Hidrosanitarios, el equipo auditor realizó la verificación del cumplimiento del Instructivo PE-I-GM-001 "Solicitud de Disponibilidades, Aprobación y Entrega de Redes Hidrosanitarias", así como de la documentación soporte y de algunos expedientes tramitados durante la vigencia auditada.

1. Cumplimiento de los tiempos establecidos para la expedición de la Disponibilidad Hidrosanitaria

El numeral 2.4 del Instructivo PE-I-GM-001 establece que:

"El tiempo máximo para la entrega de la disponibilidad hidrosanitaria será de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la fecha de solicitud del concepto técnico a los Grupos de Acueducto y Alcantarillado."

Durante la auditoría se evidenció que el Grupo Gestión Matrículas no solicita de manera inmediata los conceptos técnicos a los Grupos de Gestión Acueducto y Gestión Alcantarillado, observándose tiempos que oscilan entre dos (2) y quince (15) días posteriores al recibo de la solicitud.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 7 de 69

Si bien el instructivo únicamente establece el término máximo de cuarenta y cinco (45) días para la expedición de la disponibilidad, no define tiempos internos para cada una de las actividades que conforman el procedimiento, especialmente para:

- revisión inicial de requisitos;
- remisión de solicitudes a Acueducto;
- remisión de solicitudes a Alcantarillado;
- emisión de conceptos técnicos;
- consolidación de conceptos;
- elaboración del certificado;
- revisión y firmas;
- comunicación al usuario.

La ausencia de estos tiempos intermedios genera debilidades en el seguimiento del procedimiento, dificulta identificar el responsable de los retrasos y limita el control sobre cada etapa del trámite.

Igualmente, se evidenció que, una vez solicitados los conceptos técnicos por Gestión Matrículas, éstos son emitidos en tiempos variables, presentándose casos en los cuales los conceptos fueron expedidos varios meses después e incluso solicitudes que permanecían pendientes desde vigencias anteriores.

Como evidencia de esta situación obra el Oficio 220-1864 del 27 de agosto de 2025, suscrito por el Líder de Gestión Matrículas, mediante el cual se reitera a los Profesionales Especializados de Acueducto y Alcantarillado la emisión de conceptos técnicos pendientes correspondientes a solicitudes radicadas entre los años 2023 y 2025.

Lo anterior evidencia debilidades en la coordinación entre los procesos involucrados y afecta el cumplimiento oportuno del procedimiento institucional.

2. Inconsistencias entre el instructivo, el formato institucional y la expedición de las Disponibilidades Hidrosanitarias

Durante la revisión documental se identificaron inconsistencias entre los documentos que regulan el procedimiento.

El instructivo PE-I-GM-001 señala que mediante la Resolución No. 00023 del 14 de enero de 2009 fue creado el Comité Técnico de Disponibilidades Hidrosanitarias y establece que los certificados serán firmados por los integrantes de dicho comité.

No obstante, durante la auditoría no fue posible acceder a la citada Resolución, por lo que no fue posible verificar:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 8 de 69

- la conformación oficial del Comité Técnico;
- las competencias asignadas;
- los servidores autorizados para emitir y suscribir las disponibilidades;
- sí dicha resolución continúa vigente o ha sido modificada.

Esta situación limita la trazabilidad normativa del procedimiento.

Adicionalmente, al revisar el Formato PE-R-GM-001, versión 07, aprobado dentro del Sistema Integrado de Gestión, se observa que el documento contempla únicamente la firma del Director de Planeación y un espacio para "Proyectó y Elaboró".

Sin embargo, en las Disponibilidades expedidas actualmente, como la DSH No. 004 de 2026, el documento es suscrito por:

- Líder Gestión Alcantarillado;
- Líder Gestión Acueducto;
- Director de Planeación;

y además se registra que fue elaborado por el Líder de Gestión Matrículas, incorporándose incluso la leyenda:

"La aprobación final de esta disponibilidad será dada por Planeación del IBAL."

Lo anterior evidencia diferencias entre:

- el instructivo institucional;
- el formato oficial del Sistema Integrado de Gestión;
- la forma como actualmente se están expidiendo las disponibilidades.

Estas inconsistencias generan incertidumbre respecto del procedimiento formalmente aprobado, las responsabilidades de cada dependencia y la autoridad competente para la expedición del certificado, situación que afecta los principios de estandarización documental, control documental y seguridad jurídica del trámite.

Conclusión del Equipo Auditor

Con fundamento en las evidencias obtenidas durante la auditoría, el equipo auditor considera pertinente establecer un hallazgo compartido entre los procesos de:

- Gestión Matrículas,
- Gestión Acueducto,
- Gestión Alcantarillado,

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 9 de 69

- Dirección de Planeación.

Lo anterior, debido a que se identificaron debilidades relacionadas con:

- la ausencia de tiempos internos definidos para cada actividad del procedimiento;
- retrasos en la emisión de conceptos técnicos requeridos para la expedición de las disponibilidades hidrosanitarias;
- falta de articulación entre las dependencias responsables;
- inconsistencias entre el instructivo, el formato institucional y la práctica actualmente implementada para la expedición y firma de las disponibilidades.

Se recomienda revisar y actualizar integralmente el instructivo PE-I-GM-001, el formato PE-R-GM-001 y la normatividad interna asociada (incluida la Resolución No. 00023 de 2009), con el fin de garantizar la coherencia documental, definir responsabilidades, establecer tiempos para cada etapa del trámite y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del proceso.

Observación adicional de auditoría

El instructivo continúa vigente desde 2018 (Versión 05), mientras que el formato utilizado corresponde a una Versión 07, y la disponibilidad expedida en 2026 incorpora condiciones y firmas que no están reflejadas en el formato ni en el instructivo. Esto evidencia una posible desactualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

Hallazgo – Debilidades en la oportunidad, seguimiento y control de la emisión de conceptos técnicos para la expedición de Disponibilidades Hidrosanitarias

- Existen conceptos técnicos que se emiten en pocos días e incluso el mismo día, mientras otros permanecen pendientes durante varios meses.
- Se evidencian reiteraciones realizadas por Gestión Matrículas a Acueducto y Alcantarillado para obtener conceptos pendientes.
- No se observan criterios formalmente definidos de priorización o clasificación que justifiquen las diferencias en los tiempos de respuesta.
- La ausencia de tiempos internos por actividad impide determinar con precisión en qué etapa se generan los mayores retrasos.
- Se identifican solicitudes provenientes de vigencias anteriores que continuaban pendientes, lo cual evidencia debilidades en el seguimiento y control del trámite.

Estos elementos permiten sustentar un hallazgo compartido entre Gestión Matrículas, Gestión Acueducto y Gestión Alcantarillado relacionado con la oportunidad de los conceptos técnicos y la falta de controles sobre los tiempos de respuesta.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 10 de 69

Durante la auditoría se evidenció que el procedimiento presenta debilidades relacionadas con la oportunidad en la emisión de los conceptos técnicos requeridos por los Grupos de Gestión Acueducto y Gestión Alcantarillado.

Del análisis del seguimiento de 278 solicitudes correspondientes a las vigencias 2023–2025 se evidenció que:

- 18,7 % de los trámites permanecían pendientes por falta del concepto técnico de Acueducto.
- 6,5 % permanecían pendientes por concepto de Alcantarillado.
- 31,3 % de los registros no contaban con un estado actualizado que permitiera determinar el avance del trámite.

Adicionalmente, se observaron diferencias significativas en los tiempos de respuesta entre solicitudes de características similares, sin que el procedimiento establezca criterios objetivos de priorización, complejidad técnica o tiempos máximos para cada etapa del trámite. Esta situación ocasiona que algunos conceptos sean emitidos con relativa rapidez, mientras otros permanezcan pendientes durante varios meses, incluso provenientes de vigencias anteriores, requiriendo la expedición de oficios reiterativos para obtener respuesta.

Lo anterior evidencia debilidades en la articulación entre Gestión Matrículas, Gestión Acueducto y Gestión Alcantarillado, así como insuficiencias en los mecanismos de seguimiento y control, generando riesgo de afectar los principios de eficiencia, celeridad, coordinación administrativa y oportunidad en la atención de las solicitudes de los usuarios.

Análisis del seguimiento de conceptos técnicos – Priorización de proyectos y solicitudes pendientes

Con fundamento en el archivo de seguimiento de conceptos técnicos correspondiente a la vigencia 2026, el equipo auditor evidenció diferencias importantes en la oportunidad de atención de las solicitudes de disponibilidad hidrosanitaria.

Se observó que algunos proyectos obtuvieron la expedición de la disponibilidad o culminaron el trámite en un periodo relativamente corto, mientras que otros continúan pendientes por la falta de conceptos técnicos emitidos por los Grupos de Gestión Acueducto o Gestión Alcantarillado.

Entre los proyectos que evidencian una gestión más ágil se encuentran, entre otros:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 11 de 69

Proyecto Estado evidenciado
 Estación Cuerpo Oficial de Bomberos Jardín Finalizada – D.S.H. No. 003 de 2026
 Macondo Disponibilidad expedida – D.S.H. No. 009 de 2026
 PGU Hacienda Santa Inés Renovación finalizada – R.D.S.H. No. 008 de 2026
 Floreal Club Houses Trámite adelantado con seguimiento oportuno
 Cauchitos Trámite adelantado durante el primer trimestre de 2026
 Proyecto 92 Urbanización Berlín Trámite adelantado durante enero de 2026
 Altos de Villa Café Recibo de redes sanitarias con gestión oportuna

En contraste, durante la revisión se identificaron solicitudes que continúan pendientes por la ausencia de conceptos técnicos, entre ellas:

Proyecto Pendiente de
 MOVAR Dentoman Concepto de Alcantarillado
 MOVAR Magisterio Concepto de Alcantarillado
 Mercado 60 Concepto de Alcantarillado
 Siena Concepto de Alcantarillado
 Lote 2 Plan Parcial La Samaria Concepto de Acueducto
 Lote 7 Plan Parcial La Samaria Concepto de Acueducto
 Lote 3B Plan Parcial La Samaria Concepto de Acueducto
 Calle 144 y 147 Doima – Lote B Barrio Lagos Concepto de Acueducto
 Calle 50 No. 6B-26 Esquina Rincón de Piedra Pintada Concepto de Acueducto

Análisis del equipo auditor

La revisión evidencia que proyectos radicados en periodos similares presentan resultados diferentes en cuanto a la oportunidad de respuesta, sin que en el seguimiento se identifiquen criterios técnicos documentados que expliquen dicha priorización.

Llama especialmente la atención que proyectos como Estación Cuerpo Oficial de Bomberos Jardín, Macondo y PGU Hacienda Santa Inés culminaron satisfactoriamente su trámite, mientras otros proyectos de importancia urbanística como Plan Parcial La Samaria (Lotes 2, 3B y 7), MOVAR Dentoman, MOVAR Magisterio, Mercado 60 y Siena continúan pendientes exclusivamente por la emisión de conceptos técnicos.

Si bien las características técnicas de cada proyecto pueden ser diferentes, el procedimiento institucional no establece criterios objetivos de clasificación, complejidad o priorización que justifiquen estas diferencias en los tiempos de atención. En consecuencia, no es posible demostrar que la asignación de prioridades responda a parámetros previamente definidos y documentados.

Esta situación genera riesgos relacionados con:

- Falta de uniformidad en la atención de las solicitudes.
- Posible afectación al principio de igualdad entre los usuarios.
- Acumulación de trámites pendientes.
- Incremento en la necesidad de emitir oficios reiterativos para obtener conceptos técnicos.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 12 de 69

- Debilidades en la planeación y seguimiento del procedimiento.

Generación de viabilidad técnica, disponibilidad de Servicio hidrosanitario, Aprobación de Diseños y recibo de redes hidrosanitarias.

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

PROYECTO	DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Disponibilidad de servicios hidrosanitarios No.002 del 20/01/2026 caja de compensación Comfenalco del Tolima Centro Recreacional Carlos M. Aragon	➤ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-001 D.S.H. No. 02 Del 20 de Enero de 2026 ➤ Solicitud de disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM 005 del 16/10/2025 ➤ Fotocopia cedula de ciudadanía ➤ Oficio de la Secretaria de Planeación Municipal OF.100-305 ➤ Certificado de tradición del 22 de Septbre del 2025 ➤ Inscripción de matrícula y /o cuenta contrato PE-R-GM-008 del 29/04/2026 ➤ Certificado cámara de comercio	Se observó las respectivas evidencias documentales que respaldan el desarrollo de la actividad, así como las actuaciones administrativas vinculantes con otras dependencias.
Disponibilidad de servicios hidrosanitarios No. 049 del 05 de Noviembre de 2025 lote 04 Calambeo , MACA construcciones SAS, locales comerciales plaza Calambeo	➤ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-001, D.S.H. N° 049 fecha 05 de Noviembre de 2025 ➤ Oficio No. 220-1825 del 21 Agosto del 2025 enviado por el líder Gestión Matriculas a los jefes de	Se observó las respectivas evidencias documentales que respaldan el desarrollo de la actividad, así como las actuaciones administrativas vinculantes con otras dependencias.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 13 de 69

	Acueducto y Alcantarillado solicitando concepto técnico para disponibilidad del servicio hidrosanitarios para el proyecto Plaza Calambeo. ➤ Oficio 310-1933 del 18 septiembre del 2025 enviado al Jefe de matriculas por el Jefe de Acueducto. ➤ Resultado de visita técnica de Alcantarillado SB-R-AL-107 del 28 -08-2025 ➤ Solicitud disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-005, del 14 de Agosto de 2025. ➤ Certificado Cámara de Comercio ➤ Fotocopia de Cedula de ciudadanía ➤ Secretaria de Planeación Municipal dirección de información y aplicación de la norma urbanística of.1220-101653 del 05 de diciembre del 2024 asunto: respuesta radicado 2024-104931 del 2024-11-25 ➤ Certificado de Tradición del 14 de Agosto de 2025. ➤ Certificado secretaria Hacienda Municipal Impuesto predial Unificado del 31 octubre de 2025 . ➤ Certificado de Existencia y representación legal	
--	--	--

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 14 de 69

	Cámara de Comercio de Bogotá, fecha 05 de agosto de 2025.	
Disponibilidad de Servicios Hidrosanitarios No. 051 del 10 Noviembre de 2025 para Proyecto Seguridad el Trébol Ltda Carrera 7 N.14-52 B/ Pueblo Nuevo construcción de 1 edificio para 10 locales	➤ Disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-001, D.S.H. N° 051 fecha 10 de Noviembre de 2025 ➤ Oficio de fecha 03 de febrero de 2025, solicitud Disponibilidad Hidrosanitaria. ➤ Oficio 320-1634 del 19 de junio de 2025, emitido por Gestión Alcantarillado, con asunto: Respuesta a su solicitud Concepto Técnico para D.S.H. ➤ Solicitud disponibilidad de servicios hidrosanitarios PE-R-GM-005, de 12 de Junio de 2025. ➤ Secretaria de hacienda factura impuesto Predial	Se observó las respectivas evidencias documentales que respaldan el desarrollo de la actividad, así como las actuaciones administrativas vinculantes con otras dependencias
	➤ Certificado de tradición del 12 de junio de 2025.	
	➤ Secretaria de Planeación Municipal dirección de información y aplicación de la norma urbanística of. 43976 del 22 Mayo del 2025	
	➤ Notificación del IBAL del 11 de noviembre de 2025	
	➤ Camara de comercio certificado de existencia y representación legal del 11 junio de 2025	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 15 de 69

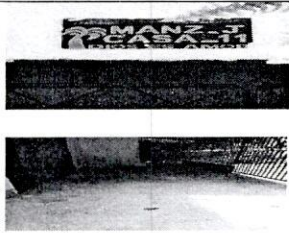
	➤ Cedula de ciudadanía Tatiana Gutiérrez	
	➤ Secretaria de Hacienda Municipal factura de Impuesto Predial unificado	
	➤ Visita técnica de alcantarillado del 06 de Noviembre de 2025	

CREACIÓN DE MATRÍCULAS TEMPORALES Y DEFINITIVAS, INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

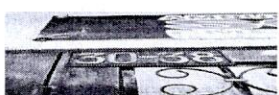
- VISITAS TECNICAS EN TERRENO
- CODIFICACION Y ASIGNACION DE NUMERO DE MATRICULA DEFINITIVA
- CANCELACION DE TEMPORALIDAD DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA
- REPORTE DE NUEVOS USUARIOS AL SISTEMA.

	VISITAS EN TERRENO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: EI-R-008
		FECHA VIGENCIA: 2022-09-15
		VERSIÓN: 04

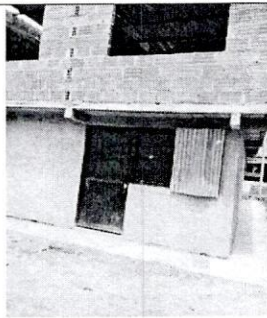
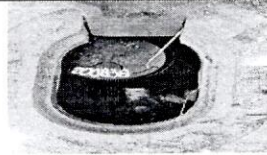
VISITAS EN TERRENO A MATRICULAS NUEVAS PERIODO: NOVIEMBRE 2025 A ABRIL 2026

FECHA TERRENO	MATRICULA	DIRECCION Y/O USUARIO	CONCEPTO	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACIÓN
23/06/2026	200606	CRA 5 #86-66 BARRIO CIUDADDELA SIMON BOLIVAR ET 1	Matricula Nueva		acometida nueva no se a instalado medidor . Según solin se factura por promedio

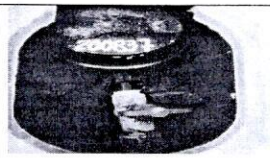
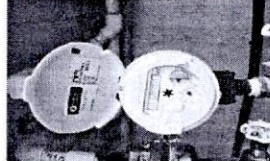
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 16 de 69

23/06/2026	201063	MZ J CS 11 BARRIO TIERRA FIRME	Matricula Nueva	 	no se evidencia acometida ni instalación de medidor. En solin se evidencia cobro por promedio
23/06/2026 026	200168	MZ 1 CS 9 PROTECHO SALADO	Matricula Nueva	 	no se evidencia acometida ni la instalación de medidor. En solin aparece medidor No. 25001189
23/06/2026	19898	CARRERA 7 # 30-38 CARMEN	Matricula Nueva	 	acometida nueva y se instaló medidor. Solin se evidencia cobro por consumo
23/06/2026	200985	LOTE 16C CONJUNTO PALOS VERDES	Matricula Nueva	 	ya se instaló acometida nueva no se ha instalado medidor lote sin construir. En solin se evidencia servicio directo se cobra por promedio
20/06/2026	201136	CR 16 # 64ª-10 PISO 2 BARRIO AMBALA	Matricula Nueva	 	acometida nueva no se ha instalado medidor. en solin se evidencia cobro por promedio desde mayo del 2026

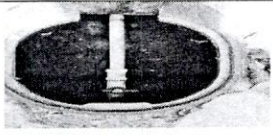
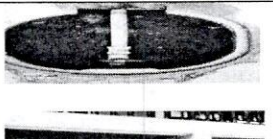
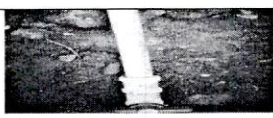
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 17 de 69

23/06/2026	200989	SPM 6 MZ 3 LOTE 10 BARRIO TUNJOS 1	Matricula Nueva		acometida nueva medidor ya se instaló. En solin se evidencia medidor No. 25010427 instalado en junio- de 2026 , servicio directo en los mese de Abril y Mayo cobro por promedio.
23/06/2026	201117	CR 6 # 44-05 PARQUEADERO VILLA MARLEN	Matricula Nueva		acometida nueva no se ha instalado medidor . En solin se evidencia cobro por promedio a partir de mayo/26
23/06/2026	198949	Jesús alexander acosta Sanabria - mz c lote 9 cl 84 a # 10-07 / Andalucía real	Matricula Nueva	 	lote en construcción no se ubica acometida los trabajadores no responden donde sacan el agua. Según solin servicio directo se cobra por promedio desde Enero/ 26
23/06/2026	200838	MZ C CASA 13 BARRIO OVIEDO SALADO	Matricula Nueva	 	acometida nueva medidor ya fue instalado. En solin medidor 675053 funciona parqueadero, servicio suspendid se factura por promedio

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 18 de 69

23/06/2026	200837	MZ C LOTE 13 BARRIO OVIEDO	Matricula Nueva	 	acometida nueva medidor ya fue instalado. En solin medidor No. 675057.
23/06/2026	200584	TR 1 OFICINA 911 SANTA MONICA CR 6 3 53-29 LIMONAR	Matricula Nueva	 	acometida nueva medidor instalado. En solin medidor 675057 . servicio suspendido por mutuo acuerdo
23/06/2026	199008	MZ 9 LOTE 114 CONJUNTO IRAKA DEL VERGEL	Matricula Nueva	 	acometida nueva no se ha instalado medidor lote en construcción. En solin se evidencia medidor No. 25030758 servicio directo.
23/06/2026	201272	CR 2 # 59-52 BARRIO LA FLORESTA	Matricula Nueva	 	No se encuentra acometida .En solin se promedia desde el mes de Mayo/26 , no se encuentra acometida

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 19 de 69

23/06/2026	201141	MZ F CVS 4 APT 201 BARRIO LA MIEL	Matricula Nueva	 	acometida nueva no se ha instalado medidor . En solin se evidencia cobro por promedio, servicio directo
23/06/2026	201140	MZ F CS 4 PISO 1 BARRIO LA MIEL	Matricula Nueva	 	acometida nueva no se ha instalado medidor. En solin se evidencia cobro por promedio servicio directo
23/06/2026	201141	MZ F CS 4 APTO 201 BARRIO LA MIEL	Matricula Nueva	 	acometida nueva no se ha instalado medidor . En solin se evidencia cobro por promedio servicio directo.

VISITAS A MATRICULAS LAS CUALES HAN SOLICITADO INDEPENDIZACIONES

PERIODO: MES DE NOVIEMBRE 2025 A ABRIL 2026

fecha rrreno	matricula	dirección y/o usuario	concepto	registro fotográfico	Observación
26/06/2026	201314	Yesid Antonio Arcila Díaz cll 65 # 1-06 apto 301 et 2 jordán	independización de matricula	 	acometida nueva, no tiene medidor En solin se evidencia servicio cortado se le cobra por promedio



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

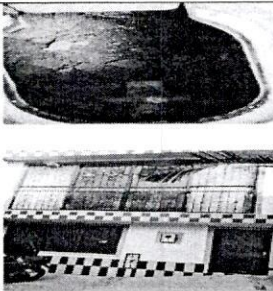
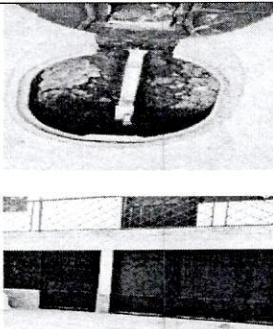
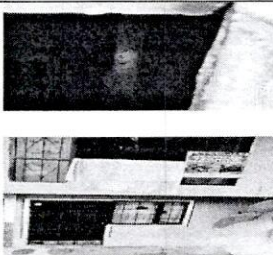
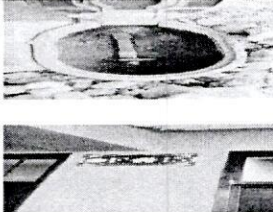
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

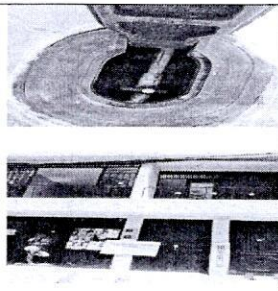
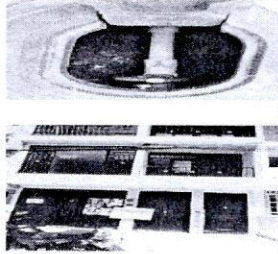
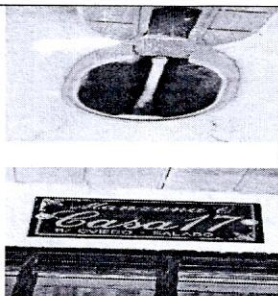
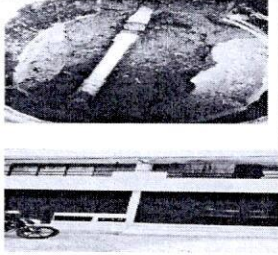
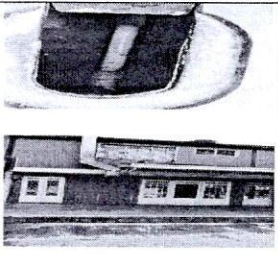
VERSIÓN: 04

Página 20 de 69

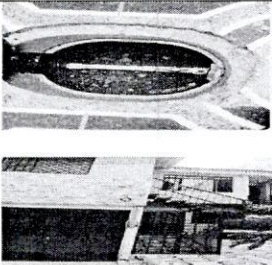
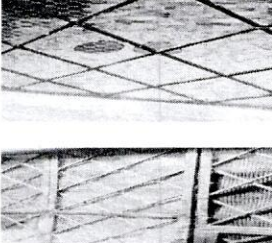
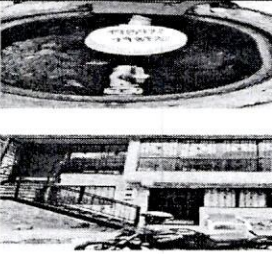
26/06/2026	198982	maría magnolia coñones escarraga mz g cs 12 piso 3 Venecia	independización de matricula		independización efectiva sin novedad, en solin se evidencia cobro por consumo medidor instalado No. 2530000062
26/06/2026	201146	Olga Mayerly lozano Castañeda mz d cs 5 piso 2 floresta salado	independización de matricula		se instaló cometida nueva no se ha instalado el medidor. En solin se evidencia cobro por promedio servicio directo.
26/06/2026	201294	luz Dary martines cr 22 b # 56-08 piso 2 esquina san Antonio	independización de matricula		no se ha hecho independización ni se ha instalado la acometida en proceso informa usuaria. En solin servicio directo
26/06/2026	201021	Olga susana gacha bocanegra mz b cs 8 piso 2 Antares 2	independización de matricula		independización efectiva sin novedad. En solin se evidencia servicio directo , medidor No. 01585126, se facturo por promedio Abril y mayo
26/06/2026	200828	luz Mery Obando Erazo cli 91 # 3-138 apto 202 jardín atolsure	independización de matricula		Tiene acometida nueva , medidor no instalado. En solin se evidencia servicio directo se factura por promedio desde marzo-2026

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 21 de 69

26/06/2026	201145	alba roció Sánchez Velásquez spm 7 mz 3 cs 2 piso 2 nueva castilla	independización de matricula		se instaló acometida nueva, no tiene medidor, en solin se evidencia obstáculos para leer, se factura por promedio a partir de mayo-26
26/06/2026	201268	valentina Munar pineda cII 126ª # 8-100 piso 2 Montecarlo salado	independización de matricula		Se instaló acometida nueva sin medidor .En solin se evidencia servicio directo se realiza cobros por promedio a partir del mes de mayo de 2026
26/06/2026	201273	maría ligia Higinio Ramírez spm 15 mz 1 cs 3 nueva castilla	independización de matricula		se instaló acometida nueva, no se ha instalado medidor En solin se evidencia servicio directo se cobro por promedio a partir de mayo/26
26/06/2026	201306	marcos Mosquera mz f cs 15 piso 2 Germán huertas	independización de matricula		acometida nueva no se ha instalado el medidor, En solin se evidencia servicio suspendido en el mes de mayo/2026

26/06/2026	201269	jamir Alberto pava Marín mz i cs 16 piso 2	independización de matricula		acometida nueva instalada no se ha instalado medidor. En solin se evidencia servicio directo se factura por promedio a partir de mayo/2026
26/06/2026	201270	jamir Alberto pava Marín mz i cs 16 piso 3	independización de matricula		acometida nueva instalada no se ha instalado el medidor , en solin se evidencia servicio directo cobro por promedio, a partir de mayo/2026
30/06/2026	201271	lelis Karina García palma mz cs 17 piso 2 Oviedo salado	independización de matricula		acometida nueva instalada no se ha instalado medidor, en solin se evidencia servicio directo se realiza cobro por promedio a partir de mayo de 2026
30/06/2026	201293	Yolanda yara acosta mz 7 cs 26 apto 202 et 1 jordán cli 62ª # 3b-43	independización de matricula		acometida nueva instalada no se ha instalado medidor, en solin se observa servicio directo , se factura por promedio a partir de mayo/2026
30/06/2026	201147	Andrea Paola Rivas Villanueva cr 10ª # 43-03 piso 2 Calarcá	independización de matricula		acometida nueva instalada no se ha instalado medidor. En solin se evidencia servicio directo en mayo/26, se cobro por promedio.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 23 de 69

30/06/2026	201284	Yuri Zoraida Zamora gallego mz 42 cs 18 apto 202 et 3 jordán	independización de matricula		acometida nueva instalada no se ha instalado medidor. En solin se evidencia servicio directo , cobro por promedio
30/06/2026	201285	Libardo tierra dentro Pérez mz 29 cs 9 piso 2 et 7 jordán	independización de matricula		predio mantiene con llave, medidores adentro de la verja reja con llave, en solin se evidencia servicio directo, se factura por promedio a partir de mayo/26
30/06/2026	198972	aldemir Salavarrieta llanos mz a cs 32 piso 2 nuevo amanecer	independización de matricula		acometida nueva medidor instalado sin novedad .En solin se evidencia medidor No. 70386748 meses Enero a Marzo servicio cortado, abril y mayo cobro por consumo

En el marco de la auditoría interna al proceso de generación de matrículas para proyectos de vivienda, se realizó visita aleatoria en terreno a los diferentes proyectos :

- Constructora PLINCO SAS DEL CERRO - CL 4 A # 14-34 B/ 20 DE JULIO
- CONJUNTO VENTURA 7 CL 90 # 4D SUR-15 SECTOR SAMARIA
- PROECTIUM S.A.S.TR 1 APTO 111 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35
- PRODESA Y CIA PROYECTO ESCARLATA ECO CIUDADES CR 18 M SUR #155-141

VISITAS A: TERRENO MATRICULAS DEFINITIVAS

PERIODO: NOVIEMBRE 25 A ABRIL 2026



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

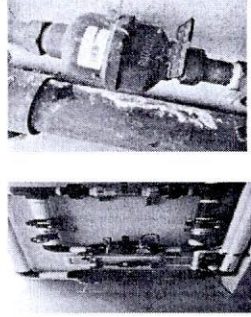
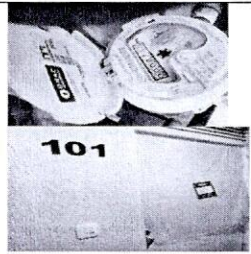
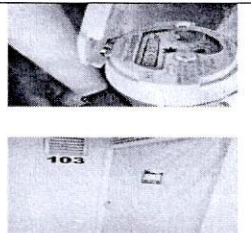
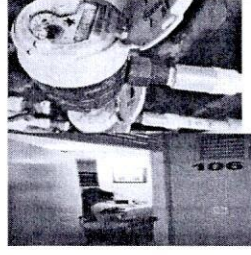
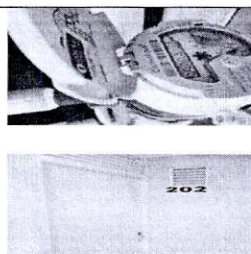
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

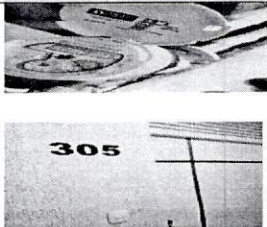
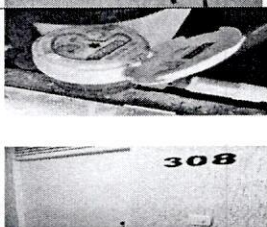
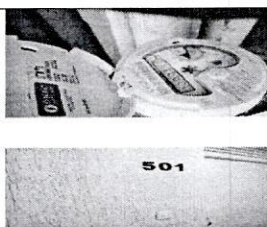
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 24 de 69

FECHA TERRENO	MATRICULA	DIRECCION Y/O USUARIO	CONCEPTO	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACIÓN
01/06/2026	197739	constructora plincos zonas comunes 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor zona común instalado con lectura. En solin se evidencia medidor instalado No. 25700118 se le factura por consumo a partir del mes de noviembre de 2025
01/06/2026	197740	constructora plincos apto 101 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, en solin se evidencia medidor No. 24 045752 instalado el 05/nov./2025 se le factura por consumo
01/06/2026	197742	constructora plincos apto 103 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado 24 045756, en solin se evidencia que fue instalado el 05 de Noviembre de 2025 se factura con consumos normales
01/06/2026	197745	constructora plincos apto 106 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, En solin se evidencia el medidor No. 24 045759 instalado el 05/nov./2025 se factura por consumo a partir del mes de enero de 2026.
01/06/2026	197749	constructora plincos apto 202 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, en solin medidor instalado el 05/11/2025 con No.24045768 se factura un consumo mínimo por promedio

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 25 de 69

01/06/2026	197750	constructora plincos apto 203 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio maría Fernanda ciro Suarez	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, en solin medidor No. 24 045764 instalado el 05/Nov/2025 se factura por consumo
01/06/2026	197760	constructora plincos apto 305 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio maria antonia polo duque	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, en solin medidor No. 024046176 del 05/nov/2024 se factura por consumo
01/06/2026	197763	constructora plincos apto 308 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio Oscar Eduardo Laverde espinosa	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, en solin medidor No 24046177 instalado el 05/11/2025 se factura por consumo
01/06/2026	197770	constructora plincos apto 407 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio Doris Suarez Manjarrez	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado, en solin medidor instalado el 05/11/2025 No. 24 046182., se factura por consumo.
01/06/2026	197772	CONSTRUCTORA PLINCO SAS APTO 501 02 DEL CERRO /CVL 4ª # 14-34 BARRIO 20 DE JULIO	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado en solin se instalado el 05/11/2025 con #24046184 se factura por consumo a partir del Enero/2026.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

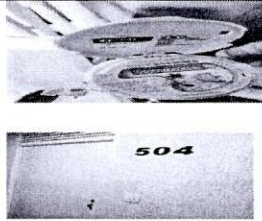
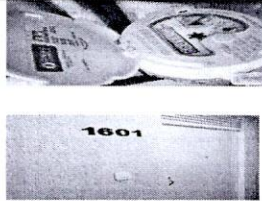
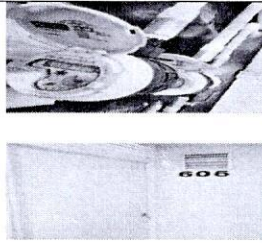
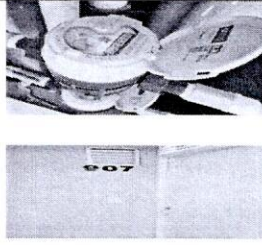
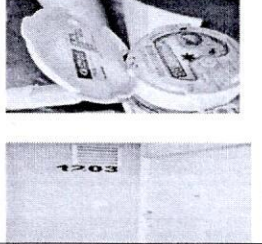
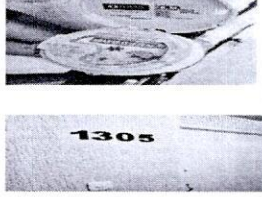
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 26 de 69

01/06/2026	197775	constructora plinco sas apto 504 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio juan Felipe medina Espitia	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor instalado 24 046188 el 05/11/205 predio deshabitado .
01/06/2026	197780	constructora plinco sas apto 601 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio maricela Martínez herrera	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado .En Solin medidor # 24 045482 instalado el 05/11/25 se factura por consumo.
01/06/2026	197785	constructora plinco sas apto 606 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio jonny etwar raul amaya ospina	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor instalado el 05/11/25 No.24045490 se factura por consumos
01/06/2026	197810	constructora plinco sas apto 907 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio José Luis Vanegas cruz	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin se evidencia medidor instalado el 05/11/2025 No. 24 043478 se factura consumo mínimo
01/06/2026	197830	constructora plinco sas apto 1203 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio nelly orjuela López	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin se evidencia número medidor 24 046364, instalado el 05/11/2025, se factura consumos normales
01/06/2026	197840	constructora plinco sas apto 1305 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor instalado 24 046363 el 05/11/2025 se factura consumo mínimo



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

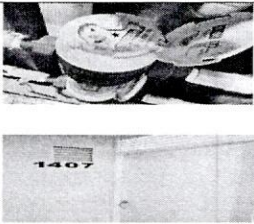
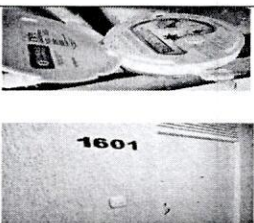
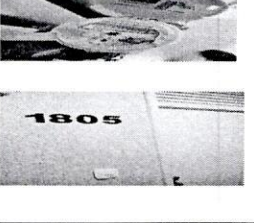
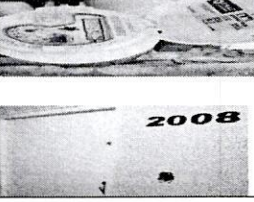
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

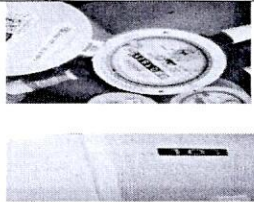
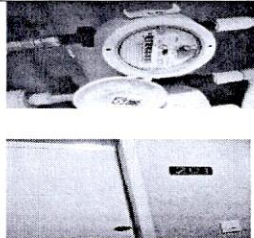
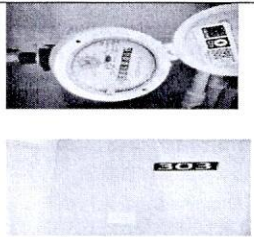
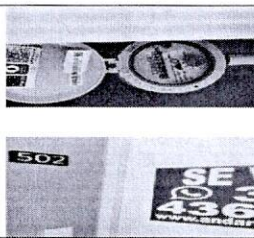
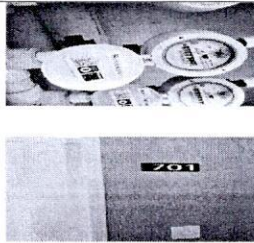
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

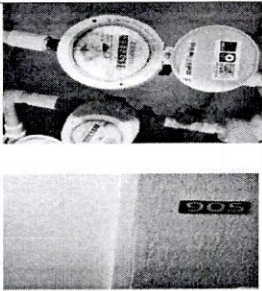
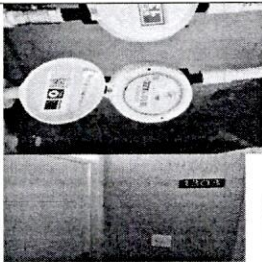
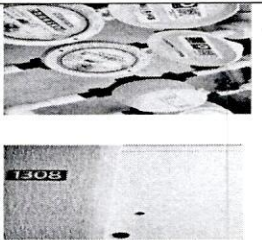
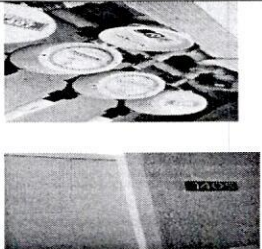
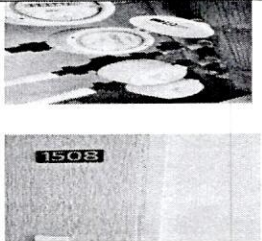
VERSIÓN: 04

Página 27 de 69

01/06/2026	197850	constructora plinco apto 1407 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor instalado # 24 046098 el 05/11/2025 se factura consumo mínimo promedio
01/06/2026	197860	constructora plinco apto 1601 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio Edwin Alfonso charry Gómez	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor instalado #.24 046101 el 05/11/2025 Se factura por promedio predio desocupado
01/06/2026	197870	constructora plinco apto 1703 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio diana Constanza López García	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor #24 043486 el 05/11/2025. Se factura consumo mínimo
01/06/2026	197880	constructora plinco apto 1805 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio diana carolina romero bustos	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado En solin medidor No.24 045552 instalado el 05/11/2025 se factura consumo mínimo por promedio.
01/06/2026	197890	constructora plinco apto 1907 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio marly luz fuentes herrera	Matriculas definitivas		En terreno se evidencia medidor instalado No.24 045570 el mismo número en solin , cobro por consumo mínimo promedio
01/06/2026	197899	constructora plinco apto 2008 02 del cerro /cvl 4ª # 14-34 barrio 20 de julio Derly Fernanda Ortiz Suarez			En terreno se evidencio medidor No.24045564 en solin figura el mismo número, se factura por consumo

01/06/2026	197912	José Manuel quintero parra tr 5 apto 101 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria		En terreno se evidencio medidor No. 14440137 se evidencia el mismo numero en solin , predio deshabitado
01/06/2026	197920	luisa Fernanda Cogua Useche tr 5 apto 201 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria		En terreno se evidencio medidor No 14440186 el mismo de solin , predio deshabitado
01/06/2026	197930	Mónica lorena gonzales lozano tr 5 apto 303conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria		En terreno se evidencio medidor No. 14440331 figura el mismo en solin se factura por consumo
01/06/2026	197945	Daniel Felipe torres Mahecha tr 5 apto 502 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria		En terreno se evidencio medidor No 14441734, en solin figura el mismo predio deshabitado , se factura por promedio
01/06/2026	197950	guzmán Pérez Johan Steven, tr 5 apto 507 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria		En terreno se evidencio medidor No. 14441795 en solin figura el mismo se factura por consumo mínimo, deshabitado
01/06/2026	197960	tr 5 apto 701conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria		En terreno se evidencio medidor No 12973180 el mismo en solin , se factura consumo mínimo promedio

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 29 de 69

01/06/2026	197980	Andrés Felipe franco García tr 5 apto 905 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria			En terreno se evidencio medidor No 70386628 el mismo en solin , predio desocupado se factura consumo mínimo promedio
01/06/2026	198010	Oliver Téllez molina tr 5 apto 1303 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria	DEFINITIVA S		En terreno se evidencio medidor No 70386658 en solin el mismo numero , predio desocupado sin consumos
01/06/2026	198015	blanca Yamile peralta Alfonso tr 5 apto 1308 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria	DEFINITIVA S		En terreno se evidencio medidor No 70386663 en solin el mismo , predio habitado , se factura por consumo
01/06/2026	198020	linda Katherine correa rubio, torre 5 Apto 1405 conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria	DEFINITIVA S		En terreno se evidencio medidor No 70386669 y en solin figura el 70386668 verifica lectura están trocadas
01/06/2026	198031	diana roció del pilar castillo tr 5 apto 1508 Conjunto ventura 7 cl 90 # 4d sur-15 sector samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 14440362, predio habitado se factura por consumo .



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

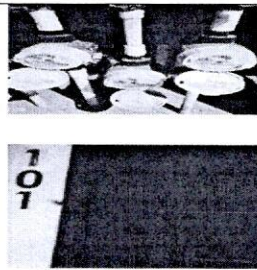
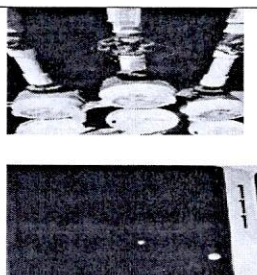
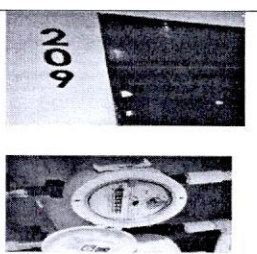
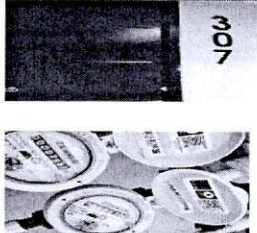
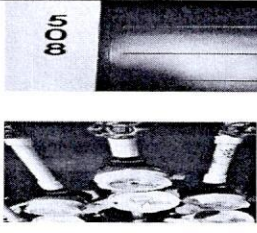
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

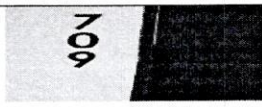
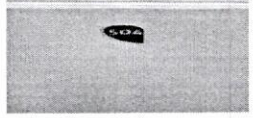
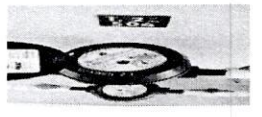
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 30 de 69

01/06/2026	198290	proectium s.a.s.tr 1 apto 101 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 043231, en solin el mismo , se factura por consumo.
01/06/2026	198300	PROECTIUM S.A.S.TR 1 APTO 111 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 043241 en solin el mismo se factura por consumo.
01/06/2026	198310	proectium s.a.s.tr 1 apto 209 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 043991 en solin se evidencia el mismo, predio desocupado , sin consumo.
01/06/2026	198320	Argenis rojas cabrera proectium s.a.s.tr 1 apto 307 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 044001 en solin se evidencia el mismo, predio desocupado
01/06/2026	198345	darwin leonardo machado rojas proectium s.a.s.tr 1 apto 508 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 043306 en solin se evidencia el mismo, se factura por consumo

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 31 de 69

01/06/2026	198350	Sandy marcela López Ocampo proectium s.a.s.tr 1 apto 601 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No. 24 043451 en solin el mismo , se factura por consumo.
01/06/2026	198370	maría consuelo Rodríguez Vázquez proectium s.a.s.tr 1 apto 709 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No. 24 043411 en solin el mismo , predio desocupado
01/06/2026	198380	proectium s.a.s.tr 1 apto 807 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 24 043421 en solin el mismo , predio desocupado.
01/06/2026	198390	Julián David cardona Pérez , Procedium s.a.s. Torre 1 apto 905 fortaleza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 24 052691 en solin el mismo, se factura por consumo
01/06/2026	197696	tr 21 apto 504 escarlata / cr 18m sur # 155-141 picaleña	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 005985-23, en solin el mismo, predio desocupado.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

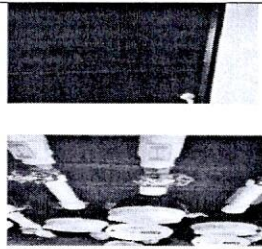
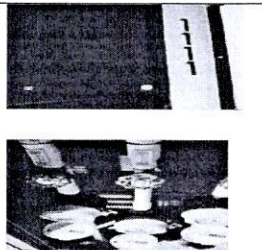
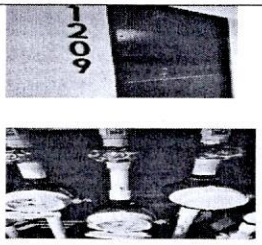
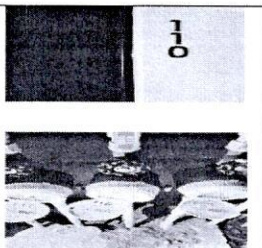
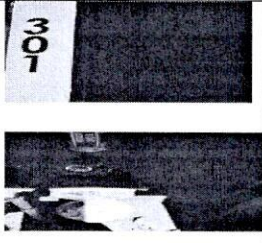
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 32 de 69

01/06/2026	198400	Carlos Andrés Díaz garzón proectium s.a.s.tr 1 apto 1003 fortezza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No . 24 052701 el mismo en solin , se factura por consumo
01/06/2026	198420	Yineth Karina Martínez Rodríguez proectium s.a.s.tr 1 apto 1111 fortezza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 051681 en solin el mismo se factura por consumo
01/06/2026	198430	Andrea viviana pava gonzales proectium s.a.s.tr 1 apto 1209 fortezza cr 5 # sur 92-35 sector la samaria	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 049651 en solin el mismo , predio desocupado
01/06/2026	198515	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 110 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 050820 el mismo en solin , se factura por consumo
01/06/2026	198530	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 301 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 047395 en solin el mismo, predio desocupado.



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

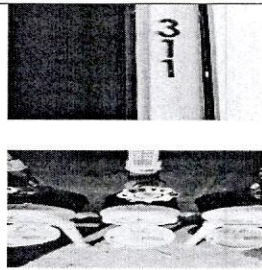
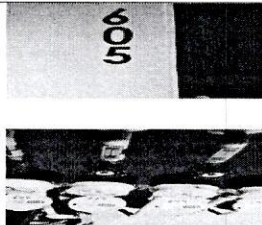
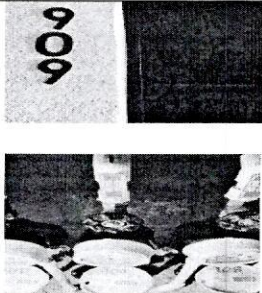
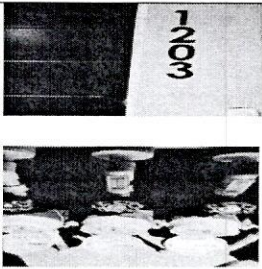
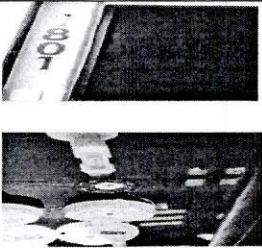
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 33 de 69

01/06/2026	198540	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 311 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 047405 en solin el mismo, se factura por consumo.
01/06/2026	198570	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 605 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 045255 el mismo en solin , en remodelación .se factura promedio
01/06/2026	198610	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 909 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 049275 el mismo en solin , se factura por promedio
01/06/2026	198640	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 1203 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 046145 el mismo en solin , se factura por consumo
01/06/2026	198710	PROECTIUM S.A.S.TR 2 APTO 1801 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

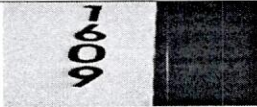
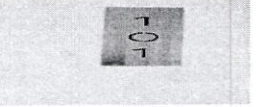
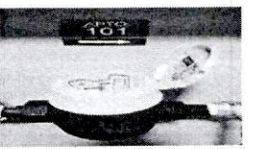
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

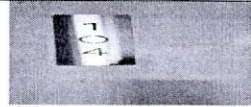
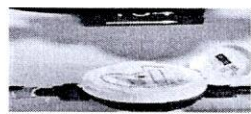
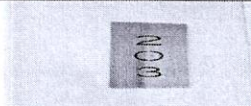
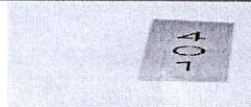
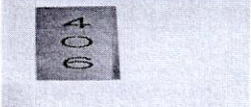
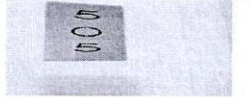
VERSIÓN: 04

Página 34 de 69

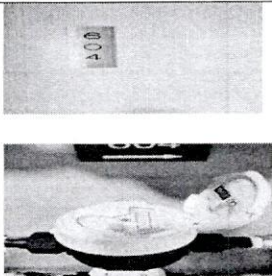
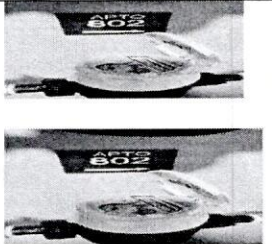
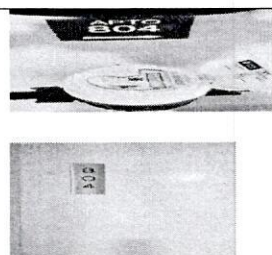
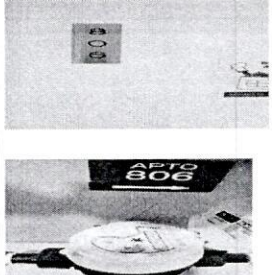
01/06/2026	198740	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 207 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No
01/06/2026	198760	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 403 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No
01/06/2026	198820	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 903 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 24 049320 en solin el mismo , predio habitado se factura por consumo.
01/06/2026	198850	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 1109 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 052269 el mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	198870	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 1305 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No. 25 052249, el mismo en solin , predio desocupado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 35 de 69

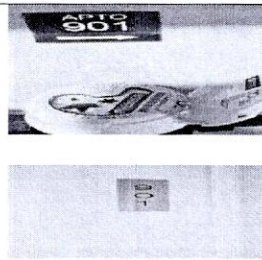
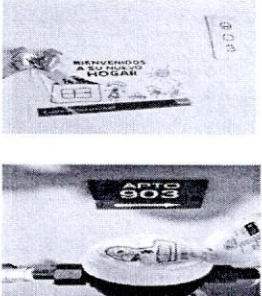
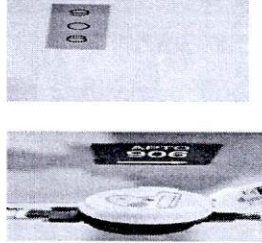
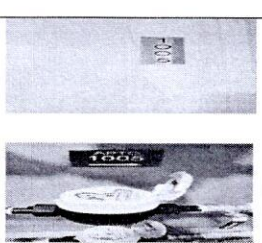
01/06/2026	198910	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 1609 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No. 25 052229 en solin el mismo , predio desocupado
01/06/2026	198915	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 1702 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No. 25 052234 el mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	198930	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 1805 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 052349 en solin el mismo , predio desocupado se cobra por promedio
01/06/2026	198937	PROECTIUM S.A.S.TR 3 APTO 1812 FORTEZZA CR 5 # SUR 92-35 SECTOR LA SAMARIA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 052356 el mismo en solin , predio desocupado.
01/06/2026	199162	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 101 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No. 25 068301 el mismo en solin , predio desocupado

01/06/2026	199165	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 104 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 068304 el mismo en solin predio desocupado.
01/06/2026	199170	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 203 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 068309 lo mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	199180	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 401 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 068319 el mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	199185	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 406 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 068064 en solin el mismo, predio desocupado.
01/06/2026	199190	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 505 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 25 068069 en solin el mismo, predio desocupado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 37 de 69

01/06/2026	199195	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 604 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068074 en solin el mismo , se factura por consumo
01/06/2026	199200	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 703 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068079 en solin el mismo , predio desocupado
01/06/2026	199205	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 802 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068224 lo mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	199207	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 804 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068228 en solin el mismo, predio desocupado
01/06/2026	199209	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 806 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068230 el mismo en solin , predio desocupado

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 38 de 69

01/06/2026	199210	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 901 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068161 el mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	199212	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 903 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068163 el mismo en solin, predio desocupado .
01/06/2026	199215	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 906 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068166 en solin el mismo . predio desocupado
01/06/2026	199217	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1002 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068168, en solin el mismo , predio desocupado
01/06/2026	199220	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1005 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068171 en solin el mismo, predio desocupado.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

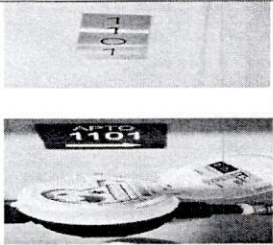
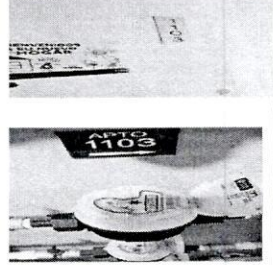
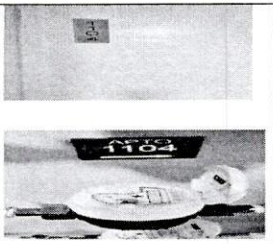
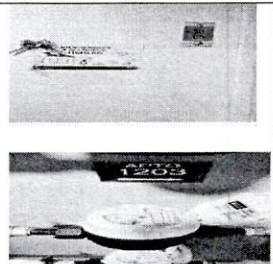
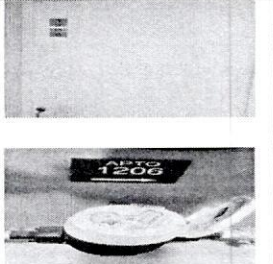
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 39 de 69

01/06/2026	199222	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1101 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERTO	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068173 en solin el mismo ,predio desocupado
01/06/2026	199224	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1103 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERT	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068175 en solin el mismo, predio desocupado
01/06/2026	19925	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1104 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERT	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068176 en solin el mismo, predio desocupado
01/06/2026	199230	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1203 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERT	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068231 en solin el mismo, predio desocupado.
01/06/2026	199233	TRIADA S.A.S TR 15 APTO 1206 VALLE LINDO / CR 12 SUR # 97-99 VIA AEROPUERT	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 25 068281, el mismo en solin, predio desocupado



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

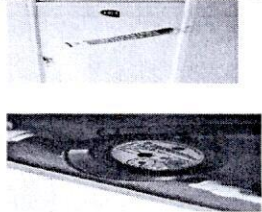
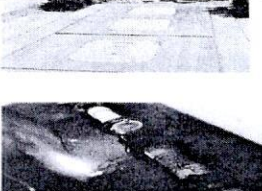
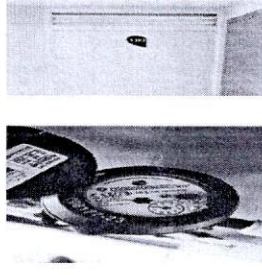
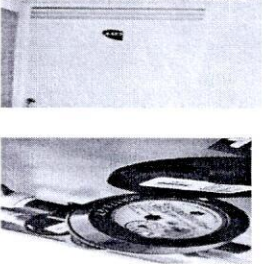
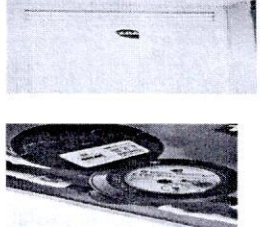
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

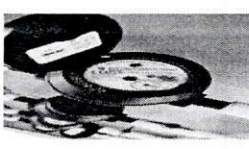
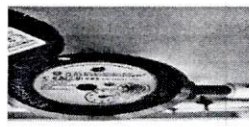
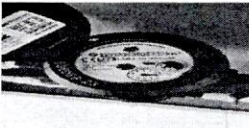
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 40 de 69

01/06/2026	197597	PAULA ALEJANDRA VALENCIA PAREJA TR 10 APTO 101 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 006176-23, el mismo en solin, predio desocupado.
01/06/2026	179775	PRODESA Y CIA PROYECTO ESCARLATA ECO CIUDADES CR 18 M SUR #155-141 TOTALIZADORA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 923002821 en solin el mismo. Se factura por consumo
01/06/2026	197598	MICHELLE TATIANA SANTOS TR 10 APTO 102 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 006177-23 el mismo en solin, predio desocupado.
01/06/2026	197599	LUZ ANGELA MONTEALEGRE RODRIGUEZ TR 10 APTO 103 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 006178-23 el mismo en solin , predio desocupado.
01/06/2026	197600	JONATHAN GUTIERREZ RAMOS , TR 10 AP 104 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 006179-23 lo mismo en solin, se factura por consumo

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 41 de 69

01/06/2026	197610	Carmen Guiomar forero Gutiérrez tr 10 apto 402 escarlata / cr 18m sur # 155-141 Picaleña	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006039-23 lo mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	197615	Prodesa y cia tr 10 apto 503 esarlata / cr 18m sur # 155-141 Picaleña	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006004-23 en solin el mismo, el predio se encuentra desocupado
01/06/2026	197620	Prodesa y cia tr 11 apto 104 esarlata / cr 18m sur # 155-141 Picaleña	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006069-23 el mismo en solin , predio desocupado.
01/06/2026	197625	JULIETH ZHARID GONZALES TRUJILLO TR 11 APTO 301 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALÉÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006044-23 predio desocupado
01/06/2026	197630	Anderson enrique Rodríguez Trujillo torre 11 apto 402 escarlsta / cr 18m sur # 155-141 Picaleña	definitiva	 	en terreno se evidencio medidor no 006049-23 el mismo en solin , predio desocupado.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

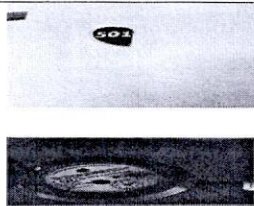
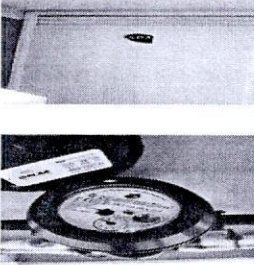
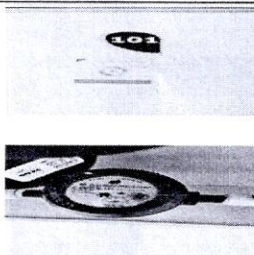
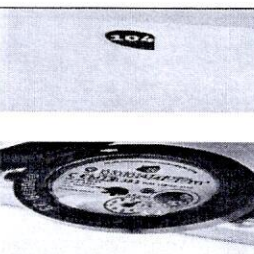
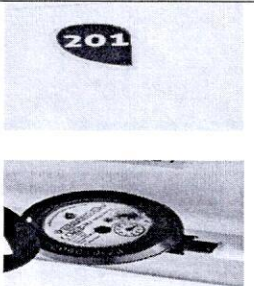
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

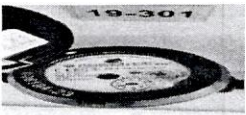
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 42 de 69

01/06/2026	197633	Evelin julith zarate Poveda torre 11 apto apto 501escarlsta / cr 18m sur # 155-141 Picalaña	definitiva		en terreno se evidencio medidor no 006172-23 en solin el mismo, predio habitado se factura por consumo
01/06/2026	197635	gloria Liliana cárdenas capera torre 11 apto 503 escarlata / cr 18m sur # 155- 141 Picalaña	definitiva		en terreno se evidencio medidor no 006174-23 el mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	197637	Alix jazmín Oviedo morales torre 10 apto 101 escarlata / cr 18m sur # 155-141 Picalaña	definitiva		en terreno se evidencio medidor no 006006-23 el mismo en solin, predio desocupado
01/06/2026	197640	leidy marcela muñoz Benavides tr 19 apto 104 escarlsta / cr 18m sur # 155-141 Picalaña	definitiva		en terreno se evidencio medidor no 006009-23 en solin el mismo , predio habitado se cobra por consumos.
01/06/2026	197641	ANDRES FELIPE PARDO TRUJILLO TR 19 APTO 201 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 006010-23 el mismo en solin, predio desocupado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 43 de 69

01/06/2026	197645	ANGIE PAOLA GONZALES CAÑON TR 19 APTO 301 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006194-23 lo mismo en solin , predio desocupado
01/06/2026	197650	TR 19 APTO 402 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006199-23 lo mismo en solin, predio se encuentra desocupado
01/06/2026	197660	TR 20 APTO 104 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 005989-23 lo mismo en solin , predio se encuentra desocupado
01/06/2026	197662	LUZ MARINA Beltrán gonzales torre 20 20 apto 202 escarlata / cr 18m sur # 155-141 Picalaña	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 005911-23 lo mismo en solin , se factura por promedio predio desocupado
01/06/2026	197664	TR 20 APTO 204 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No005913-23 en solin igual , predio desocupado



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

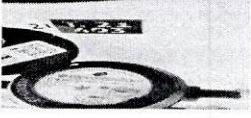
FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 44 de 69

01/06/2026	197665	TR 20 APTO 301 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 005914-23, lo mismo en solin predio se encuentra desocupado.
01/06/2026	197670	tr 20 apto 402 escarlsta / cr 18m sur # 155-141 picalaÑA	definitiva		En terreno se evidencio medidor No 005919-23 lo mismo en solin, predio se encuentra desocupado.
01/06/2026	197680	maría de los milagros lozano tr 21 apto 104 escarlata / cr 18m sur # 155-141 PicalaÑA	definitiva		En terreno se evidencio medidor No 006109-23, lo mismo en solin , predio desocupado.
01/06/2026	197682	tr 21 apto 202 escarlata / cr 18m sur # 155-141 PicalaÑA	definitiva		En terreno se evidencio medidor No 006051-23, predio se encuentra desocupado
01/06/2026	197684	ANDREA YAQUELINE LOPEZ MARTIN TR 21 APTO 204 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA		En terreno se evidencio medidor No 006053-23 lo mismo en solin , predio desocupado.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 45 de 69

01/06/2026	197688	JHON EDGAR ROSALES RAMIREZ TR 21 APTO 304 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006057-23 lo mismo en solin , predio desocupado,
01/06/2026	197691	TR 21 APTO 403 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 006060-23 igual en solin , predio desocupado.
01/06/2026	197694	LUZ ELENA SERRANO GUZMAN TR 21 APTO 502 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 005983-23 igual en solin , predio desocupado.
01/06/2026	197696	TR 21 APTO 504 ESCARLSTA / CR 18M SUR # 155-141 PICALAÑA	DEFINITIVA	 	En terreno se evidencio medidor No 005985-23 lo mismo en solin, predio desocupado.

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

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

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 46 de 69

MATRICULA	ACTO ADMINISTRATIVO / MATRICULA	OBSERVACIÓN
12383.	220-096 del 16 de enero del 2026 no tiene acometida Radicado 195952 del 28 Enero de 2026	Se evidencia en el software solin que dicha matricula ya fue retirada del sistema, no tiene acometida,se factura hasta el mes de Enero de 2026
20434	220-017 enero 07 de 2026, ordena retirar los cargos fijos de octubre/2025 para la cancelación definitiva de la matricula	se evidencia en el software solin que fue retirada dicha matricula por cobro de servicios no prestados, no se encuentra acometida
63057	220-017 del 07 de enero de 2026 ordena retirar loS cargos fijos de octubre/2025 para la cancelación definitiva de la matricula	Se evidencia en el software solin que no se encontró la acometida cambio de estado activo a inactivo
150399	of.220-057 del 09 de enero de 2026 cobro de servicios no prestados Rad 195454	En solin fue retirada la matricula por cobro de servicios no prestados
150401	220-057 del 09 de enero 2026 retirar todos los valores facturados desde el periodo de abril del año 2024 hasta diciembre - 2025,	En solin se evidencia la cancelación de la matricula por servicios no prestados
105257	220-010 del 02 enero de 2026 accede- retirar los valores facturados de junio hasta noviembre/2025	se evidencia en el software solin que ya fue retirada del sistema
121253	220-108 del 20 de julio del 2025 196268 DEL 03 FEB.2026 COBRO SERVICIOS NO PRESTADOS Usuario solicita exoneración del valor del cargo fijo facturado para el mes de diciembre del 2025, ya que el	Se evidencia en el software solin que dicha matricula fue retirada por cobro de servicios no prestados .

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 47 de 69

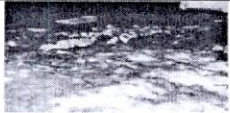
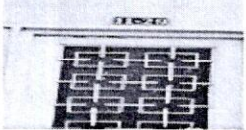
101801	220-111 del 20 de enero del 2026, lider Gestión Matriculas solicita retirar el valor de los cargos fijos facturados, consumo, cobro por promedio e intereses de mora para los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2025,	Se cancelo dicha matricula por cobro de servicios no prestados paso de estado activo a inactivo
101803	220-111 del 20 de enero del 2026 Se accede a retirar el valor de los cargos fijos facturados, consumo, cobro por promedio e intereses de mora para los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2025, ya que se cancela la matricula	Se cancelo dicha matricula ya que no se encontró acometida , cobro de servicios no prestados .su ultima factura fue en Enero de 2026.
5110	220-2237 octubre 17 de 2025 rad.192756 accede- retirar todos los valores facturados a la fecha	En el software solin se evidencia que no se encuentra acometida , cobros ´por servicios no prestados
93956	.220-251 DEL 10 FEB-2026	En solin se evidencia la cancelación de dicha matricula cambio de estado activo a inactivo. Suspensión por mutuo acuerdo.
113587	220-2398 del 07 de noviembre 2025 usuario solicita exoneracion de cargos fijo y promedios facturados para el mes de noviembre,diciembre 2025 y enero 2026	Se evidencia en solin el retiro de cargos fijos de los meses de diciembre y Enero de 2026 por servicios no prestados .
63057	220-017 enero 07 de 2026, ordena retirar los cargos fijos de octubre/2025 para la cancelación definitiva de la matricula	Se evidencia la cancelación de la matricula ya que no se encontró acometida se realizaban cobros por servicios no prestados.
113587	ACTO ADM 220-2398 DEL 07 DE NOVIEMBRE 2025	Se evidencia en el software solin que dicha matricula no ha sido retirada del sistema la cual posee a

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 48 de 69

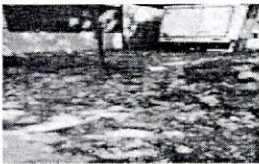
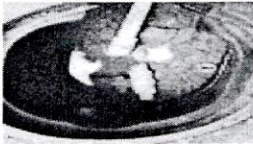
	la facturación del mes de Junio una deuda por \$203.100,
--	--

Se evidenció una adecuada trazabilidad documental y un control adecuado de la información en el proceso de Cancelación de Matrículas. Este control garantiza que cada solicitud sea gestionada de manera eficiente. Además, se asegura que todas las acciones y decisiones tomadas estén debidamente registradas, lo que contribuye a la confiabilidad de la ejecución de la actividad

VISITAS EN TERRENO A UN SELECTIVO DE MATRICULAS CANCELADAS

FECHA TERRENO	MATRICULA	DIRECCION Y/O USUARIO	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACIÓN
24/06/2026	124207	CR 47 SUR 120/98 APARCO	 	NO EXISTE ACOMETIDA
24/06/2026	113587	CLL 21 SUR # 4-56 LA CARTAGENA	 	ACOMETIDA YA NO EXISTE CAJA TAPADA CON CONCRETO
24/06/2026	102050	CLL 5 # 11-29 PISO 3	 	YA NO EXISTE MATRICULA ACOMETIDA CORTADA Y TAPONADA SIN MEDIDOR

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 49 de 69

24/06/2026	3053	CR 5 # 12-34 CENTRO	 	YA NO EXISTE ACOMETIDA CAJA TAPADA CON CONCRETO
24/06/2026	60961	CR 5 # 12-34 LOCAL 1 CENTRO	 	YA NO EXISTE ACOMETIDA CAJA TAPADA CON CONCRETO
24/06/2026	122743	MZ 29 LOTE 6 PARQUEADERO VILLA CAFÉ	 	YA NO EXISTE ACOMETIDA
24/06/2026	172605	CR 5 # 79C- 89 CLL 80 # 5-27 LOCAL 1	 	ACOMETIDA CORTADA TAPONADA Y



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

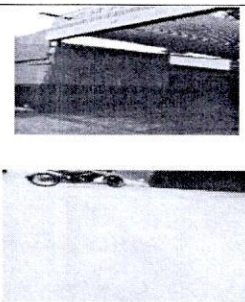
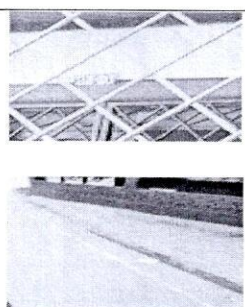
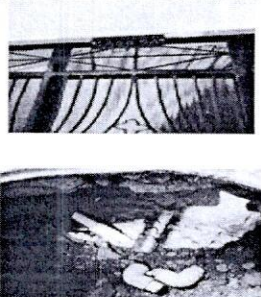
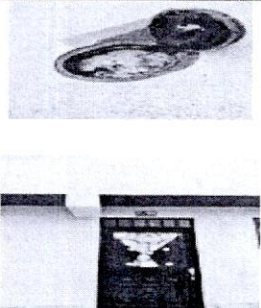
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 04

Página 50 de 69

24/06/2026	7620	CR 6 # 22-34		YA NO EXISTE ACOMETIDA TAPADA CON CEMENTO EN ANDEN
24/06/2026	102118	CR 11 SUR # 23-01		YA NO EXISTE MATRICULA NI ACOMETIDA TAPADA CON CONCRETO
24/06/2026	117998	MZ Q CS 5-A PISO 2 PACANDE SALADO		ACOMETIDA CORTADA Y TAPONADA SIN MEDIODR
25/06/2026	154718	CR 8 CLL 41 7ª- 44 PISO 2 SAN CARLOS		NO EXISTE ACOMETIDA TAPADA CON CONCRETO



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

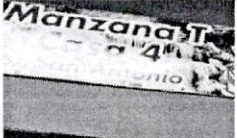
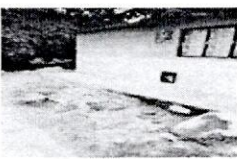
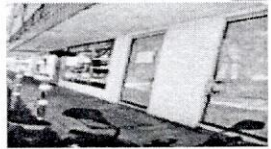
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

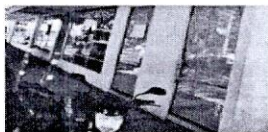
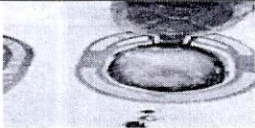
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

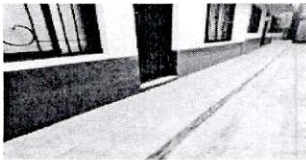
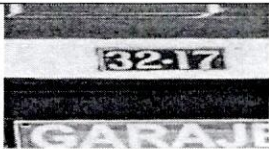
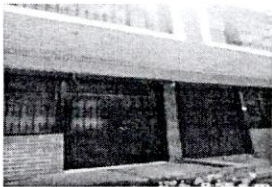
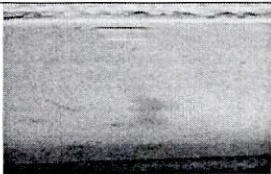
VERSIÓN: 04

Página 51 de 69

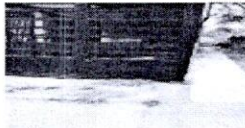
25/06/2026	12383	CLL 18 3 2-113APT 2	 	ACOMETIDA YA NO EXISTA CAJA TAPADA CON CONCRETO
25/06/2026	20434	CALL 18 # 2-113 APT 3	 	ACOMETIDA YA NO EXISTA CAJA TAPADA CON CONCRETO
25/06/2026	63057	MZ T CS 4 SAN ANTONIO	 	YA NO EXISTE ACOMETIDA TAPADA CON CEMENTO EN ANDEN
25/06/2026	150399	LOCAL 5 IBANASCA CR 9 # 135-25 SALADO	 	ACOMETIDA CORTADA Y TAPONADA

25/06/2026	150401	LOCAL 7 IBANASCA CR 9 # 135-25 SALADO	 	ACOMETIDA CORTADA TAPONADA	Y
25/06/2026	150402	LOCAL 7 IBANASCA CR 9 # 135-25 SALADO	 	ACOMETIDA CORTADA TAPONADA	Y
25/06/2026	121252	CLL 65 # 20-99 PISO 2 BARRIO AMBALA	 	NO MATRICULA TAPADA CONCRETO	EXISTE CAJA CON
25/06/2026	121253	CLL 65 # 20-99 PISO 3 BARRIO AMBALA	 	NO MATRICULA TAPADA CONCRETO	EXISTE CAJA CON

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 53 de 69

25/06/2026	101801	CR 11 SUR # 17-33	 	NO EXISTE MATRICULA NI ACOMETIDA
25/06/2026	93956	CR 11 A SUR # 17-38	 	NO EXISTE MATRICULA NI ACOMETIDA
25/06/2026	5110	CR 8 # 14-03	 	NO EXISTE ACOMETIDA TAPADA CON CEMENTO ANDEN
25/06/2026	150401	LOCAL 7 IBANASCA CR 9 # 135-25 SALADO	 	ACOMETIDA CORTADA Y TAPONADA

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 54 de 69

25/06/2026	188976	MZ C CS 14 PISO 2 BARRIO TOLIMA GRANDE	 	NO EXISTE MATRICULA NI ACOMETIDA TAPADA CON ANDEN
------------	--------	--	---	--

➤ **Plan de mejoramiento.**

Se realizó seguimiento al Plan de mejoramiento de auditoría realizada por control interno en el mes de diciembre de 2025, evidenciándose lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES
-Actualizar procedimiento gestión de matrículas para los servicios de acueducto y alcantarillado PE-P-GM-002	1.Actualización del documento ante el SIG. 2. Realizar un seguimiento periódico de los documentos del proceso. 3. Realizar mesas de trabajo con el equipo operativo y administrativo de matrículas para determinar las actualizaciones pertinentes.	1. documentos actualizados. 2.acta de reunión interna por seguimiento y mesas de trabajo.
Actualizar instructivo matriculas y/o cuenta contrato PE-I-GM-002	"1. Actualizar documento y solicitar que se contemple responsables por actividad. 2. Socializar el instructivo actualizado con el personal del proceso de Gestión Matrículas"	1. documentos actualizados. 2. Acta de reunión interna por seguimiento y mesas de trabajo
Actualizar instructivo de solicitud de disponibilidades, aprobación y entrega de redes hidrosanitarias PE-I-GM-001	1. Revisar el instructivo PE-I-GM-001 para asegurar coherencia entre actividades, registros y formatos utilizados. 2. Capacitar al personal involucrado sobre los cambios realizados.	Acta de capacitación al personal administrativo y operativo.
-Llevar trazabilidad documental en	1. Implementar control de foliación y orden cronológico	1. documentos escaneados. 2. acta de capacitación al personal

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 55 de 69

carpetas de matrículas individuales	de documentos. 2. Digitalizar documentos para respaldo y consulta..	administrativo en la ley 594 de 2000 que establece la normatividad del AGN.
“ENERO DE 2025: Radicado IBAL No. 24575 del 02/12/2024 contestado bajo acto administrativo No. 220-0029 del 07/01/2025 – Matricula 28259 – Se evidencia Visita seguimiento Gestión Matriculas PE-R-GM-012, formato que no corresponde al de cancelación de matrícula. MARZO DE 2025: Radicado IBAL No. 3253 del 14/02/2025 contestado bajo acto administrativo No. 220-0409 del 05/03/2025 – Matricula 184168: Se evidencia informe técnico correspondiente para la cancelación de la matrícula GC-R-FR-034 Se evidencia Visita seguimiento Gestión Matriculas PE-R-GM-012 (Duplicidad de informe) “	“1. Realizar retroalimentación al personal sobre el uso correcto de formatos según el tipo de trámite. 2. Implementar revisión previa de documentos antes de emitir actos administrativos. 3. Revisar el procedimiento de cancelación de matrícula para definir un único informe técnico válido. 4. Eliminar la duplicidad documental dentro del proceso.	1. acta de capacitación al personal administrativo y operativo.
Es necesario que el proceso haga revisión y si es posible cambiar las acciones de mejora establecidas en el Indicador del proceso, con el fin de que las mismas logren aumentar el rango de evaluación del mismo.	1. Hacer seguimiento mensual al indicador. 2. Ajustar metas y rangos de evaluación conforme al desempeño esperado del proceso. 3. Reformular acciones para que sean medibles y alcanzables.	1. Indicador de matrículas. 2. Formula que mide el desempeño modificado.
No se evidencia seguimiento del riesgo de corrupción	Actualización de la matriz de riesgos y respectivo diligenciamiento a los controles del riesgo de corrupción.	Matriz de riesgos debidamente alimentada.
Periodo marzo de 2025: Yudy Andrea Calderón Monroy Supermanzana 5 Manzana 2 Casa 1 O Ciudadela Las Américas 3 piso Matricula principal 73540: Falta el Acta diligencia preliminar para nueva matricula y/o Independización PE-R-GM- 019.	1. Completar el Acta de diligencia preliminar PE-R-GM-019 en la carpeta de la matrícula. 2. Reforzar el uso obligatorio del acta para nuevas matrículas e independizaciones. 3. Verificar cumplimiento antes de continuar con el trámite.	1. Expediente correspondiente a la matricula con su respectiva visita preliminar. 2. Acta de reunión interna.

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 56 de 69

➤ **REVISION REGISTROS DE CALIDAD**

REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
PE-R-GM-001	Disponibilidades de Servicios hidrosanitarios	Se encuentra actualizado y en uso
PE-R-GM-002	Aprobación de diseños hidrosanitarios	Se encuentra actualizado y en uso
PE-R-GM-003	Acta de entrega y recibo de redes hidrosanitarias	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-004	Acta de verificación a urbanizadores y/o constructores	Como no se usa este registro lo van a eliminar
PE-R-GM-005	Solicitud de la disponibilidad servicios hidrosanitarios	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-006	Solicitud de matricula temporal y definitiva	Como no se esta usando lo van a eliminar
PE-R-GM-007	Lista de requisitos Gestión Matriculas	Se usa para brindar información actualizado y en uso se encuentra publicado en la pagina web de la empresa
PE-R-GM-008	Inscripción de matricula	Se debe modificar y dejarlo tal como dice en el registro (Inscripción de matricula y/o cuenta contrato)
PE-R-GM-010	Independización de matricula	Se debe modificar dicho registro en la matriz de caracterización a como se encuentra en el registro el cual es independización de matricula y/o cuenta contrato.
PE-R-GM-012	Visita seguimiento	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-013	Constancia inscripción matricula y/o independización	Lo van a eliminar no lo usan
PE-R-GM-014	Respuesta derechos de petición matriculas	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-015	Notificación por aviso matriculas	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-016	Citación Matriculas	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-017	Responsabilidad del usuario para matriculas del tercer nivel en condiciones excepcionales	No se esta utilizando lo van a retirar
PE-R-GM-018	Matriculas para urbanismo	No lo están usando lo van a retirar
PE-R-GM-019	Acta diligencia preliminar para nueva matricula y/o independización	Registro actualizado y en uso
PE-R-GM-020	Recuperación de consumo matricula nueva y/o independización	Registro actualizado y en uso

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 57 de 69

	CITACION MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-015 FECHA VIGENCIA: 2018-10-01 VERSIÓN: 00 Página 1 de 1
		220-1098 Ibagué, 11 de junio de 2026 NOMBRE: DOCUMENTO: MATRÍCULA: DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:

NOHEMY FLOREZ ISAZA
24.311.847 de Mantazales
157045
Cra 6 No. 147-6 Apto 1001 Torre 6
Conjunto Residencial Kundas B/Sa
227 667 3407

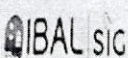
	NOTIFICACIÓN POR AVISO MATRICULAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-015 FECHA VIGENCIA: 2018-10-01 VERSIÓN: 00 Página 18 de 18
		Ibagué, 15 de mayo de 2026 NOMBRE: DOCUMENTO: MATRÍCULA: DIRECCIÓN: TELÉFONO:

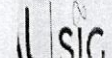
JOSE CAMPO ELIAS CUESTA
6.770.815 de Tunja
86604
Cra 1 No. 13-41/39 Local Agro B/Centro
313 385 1331

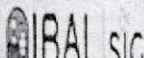
ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO
Matrícula: 86604

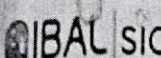
	APROBACIÓN DE DISEÑOS HIDROSANITARIOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-002 FECHA VIGENCIA: 2018-09-14 VERSIÓN: 04 Página 1 de 5
		Ibagué, 29 de mayo de 2026 Señor(a/es) CRISTIAN CASTRO GIRON CEO VACAR INGENIEROS S.A.S. vacaringenieros@gmail.com Cel. 312 512 7166 Ciudad.

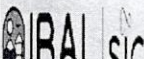
A.D.H.S No. 012

	INFORME TÉCNICO PARA CANCELACIÓN DE MATRICULA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GO-R-FR-014 FECHA VIGENCIA: 2020-10-14 VERSIÓN: 00 Página 1 de 2

	ACTA DILIGENCIA PRELIMINAR PARA NUEVA MATRICULA Y/O INDEPENDIZACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-019 FECHA VIGENCIA: 2025-01-22 VERSIÓN: 00 Página: 1 de 1

	INDEPENDIZACION DE MATRICULA Y/O CUENTA CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-010 FECHA VIGENCIA: 2020-01-01 VERSIÓN: 05 Página 1 de 2

	SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-005 FECHA VIGENCIA: 2018-08-14 VERSIÓN: 07 Página 1 de 4

	INSCRIPCION DE MATRICULA y/o No. CUENTA CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-008 FECHA VIGENCIA: 2025-02-27 VERSIÓN: 06 Página 1 de 2

➤ MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

Dicho proceso cuenta con un solo indicador el cual se mide mensualmente.

EFFECTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE MATRICULAS Y/O CUENTA CONTRATO

- EFFECTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE MATRICULAS y/o CUENTA

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 58 de 69

DEFINICIÓN DEL INDICADOR									
Proceso:	DIRECCION DE PLANEACION - GESTION MATRICULAS				Tipo de Indicador	EFFECTIVIDAD			
Nombre del Indicador	EFFECTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE MATRICULAS y/o CUENTA CONTRATO				Tablero de Control	SI			
Objetivo del Indicador	Qué se espera obtener del indicador? Una estadística exacta de las matrículas otorgadas frente a las solicitudes. Cuál es su finalidad? Medir la eficiencia de la entidad en el proceso de otorgamiento de las matrículas solicitadas por persona natural o jurídica. Qué busca medir? El cumplimiento de los términos de Ley y el Contrato de Condiciones Uniformes en el otorgamiento de las matrículas y/o cuenta contrato. Qué uso se espera dar? De acuerdo a la información obtenida mejorar los procedimientos internos para agilizar				Pertinencia	Permite determinar si el indicador está asociado con el objetivo del proceso y cuál es la intención de su medición?			
Unidad de medida	%				Definición de variables de la Fórmula	Solicitudes radicadas en el periodo Corresponde a las solicitudes de consulta de una persona natural o jurídica ante la oficina de Atención al Cliente y PQR, para convertirse en suscriptor y/o usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa IBAL S.A. E.S.P. y solicitudes enviadas por otras dependencias de la empresa IBAL. Numero de matrículas viables asignadas en el periodo Corresponde a las solicitudes a las cuales la empresa IBAL de acuerdo al contrato de condiciones uniformes realiza inscripción y conexión de matrículas viables para la prestación del servicio.			
Fórmula para su Cálculo	$\left(\frac{\text{Numero de matrículas viables asignadas en el periodo}}{\text{Solicitudes radicadas en el periodo}} \right) \times 100$				Aspectos metodológicos	Cuál es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado? El funcionario de inscripción de matrículas proyecta informe para la firma del jefe de quien dependa esta actividad relacionando el total de solicitudes para inscripción de matrículas del mes. Los datos cómo están presentados? Los datos están presentados en numeración. Cuál es su desagregación? se tiene en cuenta el número de solicitudes para inscripción de matrículas del mes y el número de matrículas asignadas, explicando el motivo por el cual la causa por la cual no fueron asignadas. Qué aspectos deben ser tenidos en cuenta para su análisis? el número de solicitudes, No. de solicitudes aprobadas en el tiempo, cumplimiento al contrato condiciones uniformes, Ley 142/1994 Contra qué información puede ser comparado los resultados del indicador? Crecimiento número de usuarios mensual- matrículas no asignadas -			
Fuente de los datos	Lider Gestion Matriculas- Auxiliar Administrativo Inscripción matrículas				Periodicidad / Fechas de medición	Mensual			
Responsable de generar el indicador	LIDER GESTION MATRICULAS				Responsable del seguimiento del indicador	LIDER GESTION MATRICULAS			
Línea de base	91.30%	Meta	99%	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR			MALO
					MAYOR A 95	MAYOR A 80 O MENOR DE 95%			MEJOR 80

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

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
			VERSIÓN: 04
			Página 59 de 69

FEBRERO	99%	54%	54%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliar de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
MARZO	99%	58%	59%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliar de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
ABRIL	99%	46%	47%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliar de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
MAYO	99%	57%	57%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliar de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
JUNIO	99%	90,5%	91%	Se cumplido parcialmente con la meta, la mayoría de los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos.	
JULIO	99%	463%	467%	Se cumplió la meta. Los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos y porque vienen asignación de matrículas de solicitudes de meses anteriores	
AGOSTO	99%	21%	21%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliar de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
SEPTIEMBRE	99%	95%	96,38%	Se cumplió la meta los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos.	

 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-026
			FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN: 04
			Página 60 de 69

OCTUBRE	99%	112%	113,53 %	Se cumplió la meta los usuarios cumplieron con los requisitos establecidos y porque vienen asignación de matrículas de solicitudes de meses anteriores	
NOVIEMBRE	99%	60%	60,82%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
DICIEMBRE	99%	65%	65,66%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.

Seguimiento al Indicador vigencia 2025

Se evidencia que, de los 12 meses de la vigencia, en 8 de ellos no alcanzaron a cumplir con la meta del indicador, en el mes de junio su rango de cumplimiento fue regular, y solo en los meses de Julio, Septiembre y Octubre se logró dar cumplimiento con la meta del indicador. Por lo anterior es necesario que el proceso realice revisión de las acciones de mejora con el fin de que las mismas logren el objetivo establecido y de esta manera se logre el cumplimiento del indicador.

AÑO 2026

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
Enero 2026	99%	66%	67%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
Febrero 2026	99%	54%	54%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 61 de 69

				técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	conexión exigidos por la empresa.
Marzo 2026	99%	58%	59%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
Abril 2026	99%	46%	47%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.
Mayo 2026	99%	57%	57%	No se cumplió la meta porque en su gran mayoría los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas y la labor de la acometida domiciliaria de acueducto.	Orientar al usuario para que previamente a la radicación de la solicitud de matrícula cumpla con la totalidad de requisitos técnicos y de conexión exigidos por la empresa.

ANALISIS: Se puede evidenciar que durante los meses de Enero a Mayo de 2026 no se dio cumplimiento a la meta debido a que los peticionarios no habían realizado las adecuaciones técnicas para la acometida de la domiciliaria.

➤ CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Matriz de requisitos legales

Decreto 302 de Febrero 25 de 2000 por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, obligaciones y deberes de los usuarios y del régimen de acometidas y medidores.

Evidencia de cumplimiento: A través del formato PE-R-GM-019 Acta de diligencia preliminar para nueva matricula y/o independización. Se realizan visitas en terreno a través de los supervisores del área.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 62 de 69

	ACTA DILIGENCIA PRELIMINAR PARA NUEVA MATRICULA Y/O INDEPENDIZACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-R-GM-019
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-22
		VERSIÓN: 00
		Página: 1 de 1

ACTA No. 0150
 Número de Radicación y/o Consecutivo 3250 3412 Fecha 16-17/FEB/2026
 días del mes de FEBRERO de 2026 Se procedió a realizar visita al predio ubicado en:
 MANA M CASA 4 Pisos 2 y 3 Barrio ENTRECIOS
 11620 Medidor No. 23064896 Lectura 484 M3
 no. YONY SANCHEZ FERNANDEZ Cel.

ión de matrículas, de acuerdo a la radicación se procede a realizar visita técnica con el fin verificar el estado actual en el inmueble en
 ando lo siguiente:

LGRAMA
 SE REALIZA VISITA ENCONTRANDO VIGENCIA DE SOL/01
 PISO EN CONSTRUCCION
 CUENTA CON RESOLUCION DE LA CURADORIA URBANA PARA
 LICENCIA DE CONSTRUCCION AN Y R RADICACION
 1001-2-25-0461 DE NOVIEMBRE 05 DE 2023 EN LA
 MUNICIPALIDAD DE PAMOLICO ETAL Y DADO QUEVA DESTINADO
 A VIVIENDA UNIFAMILIAR EN 10/10/21 PISO EN CONSTRUCCION
 HAYO Y NECESARIO A TORNADO

Riesgos del Proceso :

Riesgos de Gestión

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

Descripción del Control 1:

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

Descripción del Control 2:

- ✓ Actualización del formato PE-R-GM-008 inscripción a matrícula nueva y formato PE-R-GM-010 independización del servicio.
- ✓ Visitas periódicas por parte de los supervisores de control y seguimiento: Mediante formato de seguimiento PE-R-GM-012.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 63 de 69

- ✓ Solicitar semanalmente visita técnica para viabilidad de conexión a la dependencia de Acueducto: Solicitud de permiso de conexión mediante oficio interno a la dependencia de acueducto.

Descripción del Control 3:

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

Seguimientos:

20 de febrero de 2025

- ✓ Mesas de trabajo con el gremio constructor de CAMACOL, en donde se alimenta matriz de seguimiento con los trámites pendientes de las diferentes constructoras y se pactan acuerdos fechados entre los líderes, directivos y gerente general.
- ✓ Registro de Notificaciones de Requerimiento (Oficios o Correos Electrónicos).
- ✓ En el caso de las independizaciones se optó por exigir como requisito vital encontrarse al día con la factura de la matrícula principal, de lo contrario no se da inicio al proceso.
- ✓ Con el acta de recibo de redes hidrosanitarias se verifica que el usuario cumpla a cabalidad con cada uno de los parámetros técnicos de la empresa con la finalidad de garantizar que las conexiones e instalaciones de la tubería cumplan el lineamiento normativo.

Noviembre de 2025

- ✓ Visitas periódicas en terreno por parte del supervisor para verificación de las condiciones iniciales del predio, evidencia de avance de obra, y/o construcción de acometida, se plasman todas las observaciones en el formato PE-R-GM-008 y PE-R-GM-010 con su respectivo registro fotográfico.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 64 de 69

- ✓ Se realiza recuperación de consumo a los proyectos constructivos urbanísticos de la ciudad, cuando se evidencia que se conectó de manera irregular y sin cumplir con los pasos exigidos por este grupo.

- ✓ Oficios reiterativos a los grupos técnicos de acueducto y alcantarillado

Diciembre de 2025

- ✓ Se notifica al usuario mediante oficio informativo sobre el estado del permiso de acueducto (negado, en estudio, presentar diseños hidrosanitarios y/o disponibilidad de servicios hidrosanitarios, acercarse a la oficina de acueducto).
- ✓ Se notifica al constructor mediante oficio informativo sobre el vencimiento de la vigencia de su D.S.H o R.D.S.H, con la finalidad de mantenerlo alertado para evitar posibles conexiones fraudulentas.
- ✓ Oficios reiterativos a los grupos técnicos de Acueducto y Alcantarillado

Gestión

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

Descripción del Control:

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

Seguimiento:

NO SE EVIDENCIA SEGUIMIENTO

Corrupción

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

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 65 de 69

Descripción del Control

- ✓ Capacitaciones relacionadas con el Código de Integridad y Código Único Disciplinario, a los procesos pertinentes tales como: Gestión Humana y Control Único Disciplinario de la empresa

Seguimiento:

Noviembre 2025

- ✓ Registro/ Solicitud Acta Asistencia a Capacitación

Diciembre 2025

- ✓ Registro/ Solicitud Acta Asistencia a Capacitación

Corrupción

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

Descripción del Control

- ✓ Verificación obligatoria del perímetro a través de plano de localización en el Concepto Técnico y se requiere que la Dependencia de Acueducto y Alcantarillado valide la ubicación geográfica del predio contra el perímetro oficial antes de emitir el concepto técnico favorable de disponibilidad.
- ✓ Visitas de seguimiento a los inicios de las diferentes obras en la ciudad.

Seguimiento:

Noviembre 2025

- ✓ Lista de chequeo de los requisitos, sin certificado de uso del suelo no se dará inicio al trámite.
- ✓ Acta de visita de seguimiento PE-R-GM-012.

Diciembre 2025

- ✓ Acta de visita de seguimiento PE-R-GM-012.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 66 de 69

Asistencia a comités por parte del proceso

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

Tablas de retención documental

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

- 220-11 circulares
- 220-16 consecutivo de comunicaciones oficiales
- 220-24 Derechos de peticiones, quejas, Reclamos , sugerencias y denuncias
- 220-25 Disponibilidades de servicios hidrosanitarios
- 220-34-94 Informes de auditoría del sistema de gestión de calidad
- 220-34-119 Informes internos de gestión y resultados
- 220-44-210 Matriculas canceladas
- 220-44-211 Matriculas definitivas

220-44-211



NIT. 800.089.809-6

Código: _____

SECCIÓN: _____

Subsección: _____

SERIE: _____

Subserie: _____

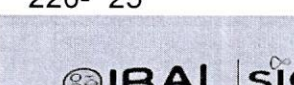
Nombre del Expediente: 2012-18-2013-11

Caja No. _____

Legajo: _____ Folios: _____

Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

220- 25



NIT. 800.089.809-6

Código: _____

SECCIÓN: _____

Subsección: _____

SERIE: _____

Subserie: _____

Nombre del Expediente: 2012-18-2013-11

Caja No. _____

Legajo: _____ Folios: _____

Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

220-34-119



NIT. 800.089.809-6

Código: _____

SECCIÓN: _____

Subsección: _____

SERIE: _____

Subserie: _____

Nombre del Expediente: 2012-18-2013-11

Caja No. _____

Legajo: _____ Folios: _____

Fecha inicial: ____/____/____ Fecha final: ____/____/____

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 67 de 69

220-34-94



NIT. 800.089.809-6

Código: _____

SECCION: _____

Subseccion: _____

SERIE: _____

Subserie: _____

Nombre del Expediente: _____

Caja No. _____

Legajo: _____ Folios: _____

Fecha Inicial: ____/____/____ Fecha Final: ____/____/____

220-44-210



NIT. 800.089.809-6

Código: _____

SECCION: _____

Subseccion: _____

SERIE: _____

Subserie: _____

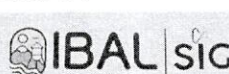
Nombre del Expediente: _____

Caja No. _____

Legajo: _____ Folios: _____

Fecha Inicial: ____/____/____ Fecha Final: ____/____/____

220-11



NIT. 800.089.809-6

Código: _____

SECCION: _____

Subseccion: _____

SERIE: _____

Subserie: _____

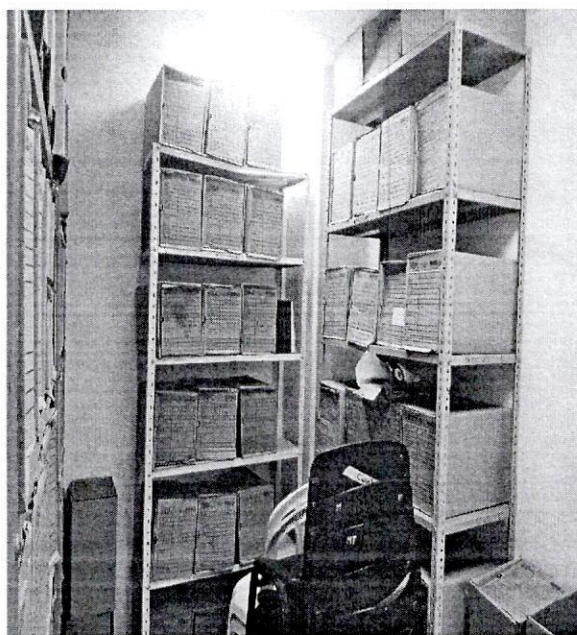
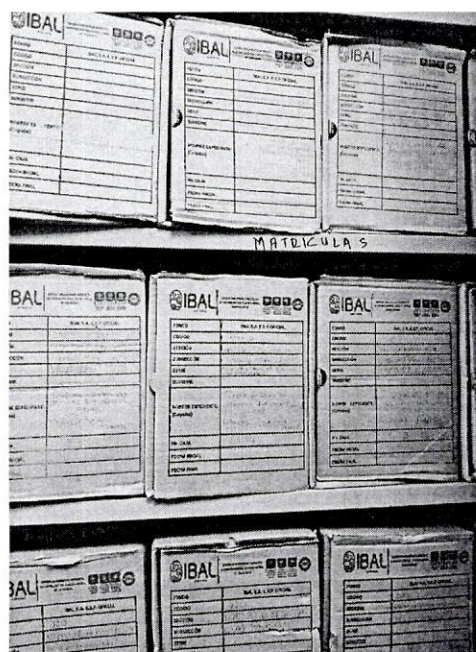
Nombre del Expediente: _____

Caja No. _____

Legajo: _____ Folios: _____

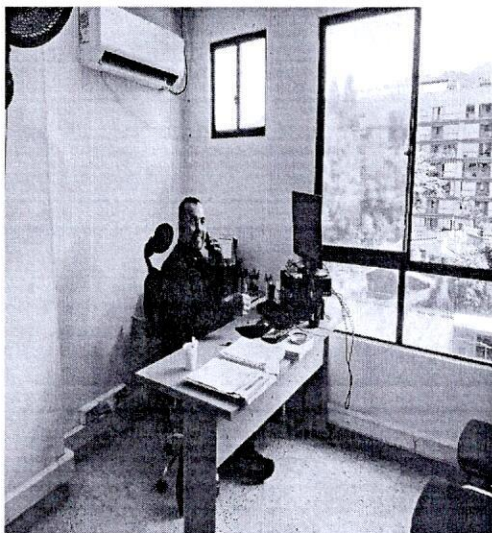
Fecha Inicial: ____/____/____ Fecha Final: ____/____/____

Nota: durante el año 2025 a mayo de 2026 no se ha realizado transferencias al Proceso de Gestión Documental



 IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 68 de 69

REGISTRO FOTOGRAFICO



CONCLUSIONES.

- Se cuenta con personal competente para el desarrollo de las actividades del proceso
- Se evidencio cumplimiento al plan de Acción del año 2025 en un 103%
- Se vienen desarrollando las actividades descritas en la matriz de caracterización.
- Se realizan en terreno las respectivas visitas correspondientes a (,matriculas nuevas, definitivas, canceladas, independizaciones)
- No se evidencio cumplimiento al indicador del año 2025 , por lo anterior es necesario que se realice revisión de las acciones de mejora con el fin de lograr los objetivos establecidos y asi poder dar cumplimiento al indicador.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 04
		Página 69 de 69

RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar y actualizar integralmente el instructivo PE-I-GM-001, el formato PE-R-GM-001 y la normatividad interna asociada (incluida la Resolución No. 00023 de 2009), con el fin de garantizar la coherencia documental, definir responsabilidades, establecer tiempos para cada etapa del trámite y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del proceso.
- Se sugiere más compromiso de los grupos de Acueducto y Alcantarillado para rendir los conceptos técnicos de disponibilidad, renovación de disponibilidades, recibo de redes, aprobación de diseños, autorización para matriculas hasta nueva orden hasta que se implemente la nueva estructura organizacional.
- Solicitar a talento humano un profesional en Ingeniería Civil y un técnico documental para el archivo.
- Se recomienda realizar seguimiento a la matriz de riegos del año 2026



MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR



KATTERINE TORRES MENDEZ
APOYO