FECHA:	Agosto 2026	**LUGAR:**	Oficina Control Perdidas
PROCESO AUDITADO	Producción Agua Potable – Sub proceso: Gestión Control Pérdidas		
AUDITADOS	Líder Gestión Control Pérdidas y grupo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar el cumplimiento de las normas, matriz de caracterización y procedimientos aplicables al sub-proceso de Control Pérdidas de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, verificar igualmente que el Sistema Integrado de Gestión SIG que se ha implementado es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar las actividades que se vienen realizando en el área de Control Pérdidas a una muestra de actividades ejercidas durante el periodo comprendido de Noviembre 2025 a Julio de 2026

CRITERIOS DE AUDITORIA

ley 142 del 1994 (Aceso a los Serviços, Construcción de redes locales, utilización de las redes, acometidas, medidores, mantenimento redes públicas, derechos de los usuários), Resolución IBAL 325 de 2010 (presunto delito de defraudacion de fluidos y el presunto incumprimento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio), Resolución IBAL 35 de 2015 (Listado de precios para suministro e instalación de medidores), Ley 599 de 2000 (Artículo 351 Defraudacion de fluidos y Daño en obras de utilidad social),Resolución IBAL.2010 (procedimento frente al presunto delito de defraudacion de fluidos y el presunto cumpliminento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio), Resolución 799 de 2021 (cumplimiento de los estândares en micromedicion y establecer el porcentaje de perdidas incluidos en el Plan de Reducción de Perdidas), Resolución 287 de 2004 (metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado), Resolución 688 de 2014 (metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliários de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana"), Resolución 865 de 2018 (proyecto de Resolución se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio), Norma ISO 9001 de 2015(Sistema de Gestión de la Calidad), Norma ISO 14001de 2015 (Sistema de Gestión Ambiental), Norma NTC ISO 45001 2018 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo), y las demás aplicables al Processo..

FORTALEZAS:

- ✓ **Durante el desarrollo de la auditoria se evidencio buena disposición y colaboración por parte de los funcionarios.**
- ✓ **La información solicitada fue enviada a tiempo.**
- ✓ **Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización donde se eliminan varias actividades ya que pasan a hacer parte de otros procesos, se realiza la eliminación de algunos registros como también la modificación de algunos de los formatos.**
- ✓ **Se vienen realizando las actividades descritas en la matriz de caracterización**
- ✓ **.**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se evidencia en la matriz de riesgos que no se está dando cumplimiento al seguimiento el cual se debe realizar con una periodicidad de cada 3 meses tal como se evidencio en el siguiente riesgo .

- Riesgo de Gestión : " Posibilidad de agresiones y/o accidente de tránsito " solo se evidencia seguimiento del mes de febrero, faltando mayo ya que el alcance de la auditoria va hasta el mes de Julio de 2026.

- Seguir gestionando con el proceso de Gestión Tecnológica la recuperación de archivos de **la base de datos del Software Anita** , con el fin de consolidar la información y proceder con la actualización del Software solin, y poder dar cumplimiento con el Indicador Catastro de Medidores el cual es de bastante importancia para la Empresa.

- Tener en cuenta que se debe modificar el instructivo levantamiento e instalación de medidores PAGINA 5 párrafo: Medidores Suscriptores/Usuarios Nuevos donde se debe modificar la dirección de la oficina ya que viene figurando calle 60 con Cra 5ta Edificio CAMI norte B/ la floresta.

- Se debe modificar en el instructivo detección de fraudes pag.5 numeral 1.5. notificación y descargos la dirección de la oficina ya que sigue figurando calle 60 edifico cami NORTE.

Resumen de hallazgos:

No conformidades: __

No	Descripción del Hallazgo

.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizo la apertura de la presente auditoria el día 10 de Agosto de 2025, con el Líder del Sub-Proceso de Gestión Control Perdidas y sus funcionarios

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Sub-Proceso de Gestión Control Pérdidas, 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 acción del proceso vigencia 2025. ➢ Avance Plan de acción del proceso vigencia Enero a julio de 2026. ➢ Plan de Micro y Macro medición (Instalación unidades medidores)
HACER	2. Gestión del mantenimiento ➢ Renovación de micro y macro medidores 3. Pérdidas comerciales ➢ Levantamiento e instalación de medidores, usuarios/suscriptores servicio directo, frenado y tecnología obsoleta 4. Normalización de fraudes ➢ (Acciones contra el fraude y la ilegalidad)
VERIFICAR Y ACTUAR	5. Plan de mejoramiento. 6. Medición y análisis de indicadores de gestión. 7. Revisión utilización registros de calidad
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	8. Matriz de requisitos legales ➢ Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, Condiciones de acceso a los servicios, construcción de redes locales, utilización de las redes, acometidas, medidores, mantenimiento redes publicas derechos de los usuarios ➢ Ley 599 de 2000 : código penal congreso Nacional articulo 256, articulo 351 defraudación de fluidos y daño en obras de utilidad social 9. Riesgos del Proceso ➢ Riesgos de Gestión ➢ Riesgos de corrupción 10. Comités propios del proceso ➢ Verificar actas de comité y el cumplimiento a los compromisos adquiridos en dichas actas.

	11. Tablas de retención documental ➢ Administración y custodia de archivo

PLANEAR

1. Planeación del Proceso

➢ **Plan de Acción del proceso vigencia Enero a Diciembre de 2025.**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Dar cumplimiento al indicador de micro medición IME	Ejecución al programa de Micro medición	100%	➢ "En el primer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación. ➢ Se Notificaron 13.483 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➢ Se Instalaron 5.222 medidores. ➢ En el segundo trimestre se analizaron 5 periodos de facturación. ➢ Se notificaron 22.316 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➢ Se Instalaron 6.249 medidores. ➢ En el tercer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación. ➢ Se Notificaron 20.135 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➢ Se Instalados 7.911 medidores. ➢ En durante lo corrido del cuarto trimestre se analizaron 7 periodos de facturación. ➢ Se han Notificado 6.957 usuarios por servicio directo y medidor no registra. ➢ Se han Instalado 4.389 medidores.
	Disminución de Aproximadamente 20.000 impedimentos de lectura.	20%	➢ "En el primer trimestre se Notificaron 1.851 usuarios con impedimento de lectura. ➢ En el segundo trimestre se Notificados 0 usuarios con impedimento de lectura, toda vez que se presentó gran cantidad de PQR, debido a la implementación de la

			notificación de cambio de medidor por tecnología obsoleta.
Poner en marcha el laboratorio existente	Contratar el mantenimiento del laboratorio de medición	80%	"Durante el primer trimestre se elaboró el Estudio de necesidad para el mantenimiento del laboratorio - se solicitó RP - se solicitó CDP. El 10/03/2025 se radico el Estudio de Necesidad de acuerdo a la devolución se realizarán las correcciones y se seguirá el proceso. Durante el segundo trimestre Mediante oficio 340-025848 del 14 de mayo de 2025, se presenta estudio de necesidad a secretaria general, para revisión por parte del personal jurídico. El 30/05/25 secretaria General hace devolución del estudio de necesidad, para hacer correcciones. Estudio de necesidad en proceso de correcciones. Estudio de necesidad en proceso de correcciones. Mediante oficio 340-058625 del 07/10/25 se hizo presentación del estudio de mercado del banco y el análisis económico a la Alta Gerencia. 340-066234 del 24/11/25 Oficio mediante el cual se solicita a la alta gerencia, saber que decisión se ha tomado en cuanto al tema de la compra de un laboratorio certificado y acreditado ante la ONAC.
Acreditación del laboratorio de Metrología por el organismo de control - ONAC	Compra del laboratorio de medidores y Acreditación con el Organismo de Acreditación Nacional ONAC. (trabajo en llave con el Gestor)	80%	"Solicitar los recursos para la acreditación del laboratorio. Se evidencio el oficio No. 340-058625 del 07/10/25 se hizo presentación del estudio de mercado del banco y el análisis económico a la Alta Gerencia"

Implementación del Plan de Pérdidas de la Empresa	Elaborar, aprobar e implementar el plan de pérdidas de la empresa con sus 28 programas	75%	"Actas de Reunión. Durante el primer trimestre mediante oficio 340-0365 del 28 de enero de 2025 - se citó a comité técnico de agua no contabilizada. (ANC). Convocar comité de Regulación y Control del ANC para revisar y aprobar el Plan de Perdidas. Durante el tercer trimestre se citó a comité de regulación y control de ANC, mediante oficios: 340-047277 del 04/08/25 340-047278 del 04/08/25 340-048214 del 12/08/25 340-050637 del 20/08/25 340-053670 del 04/09/25 340-001 del 11/09/25 Circular 340-057439 del 24/09/25"
Reducción del IPUF de acuerdo a lo resolución CRA	**Implementación del programa de fugas sistemáticas**	0%	Teniendo en cuenta el Acuerdo #001 del 2025, las perdidas técnicas fueron asignadas a la Dirección Operativa, por instrucciones de la Alta Gerencia, entregadas mediante informe del 22 de abril del año en curso, a la Dirección Operativa. Por lo tanto, este proceso no adelanto acciones al respecto.
	Compra un datalogerr de 50 puntos.	100%	"Ya fue adquirido un geófono y asignado a Gestión Control Pérdidas. (100%) Se encuentra pendiente la compra de un daloger de 50 puntos, el cual ya no corresponde a este proceso, toda vez que se requería para adelantar las actividades propias para las perdidas técnicas, las cuales fueron trasladadas a la Dirección Operativa, teniendo en cuenta el Acuerdo # 001 del 2025, las perdidas técnicas fueron asignadas a la dirección Operativa, por instrucciones de la alta Gerencia, entregadas mediante el informe del 22 de Abril del año en curso, a la Dirección Operativa

	Implementación seguimiento y control del 50% de los programas para reducción de pérdidas del plan	10%	"Convocar al comité de Regulación y Control del ANC para estructurar los Programas propuestos dentro del Plan de Perdidas. Durante el tercer trimestre se citó a comité de regulación y control de ANC, mediante oficios: 340-047277 del 04/08/25 340-047278 del 04/08/25340-048214 del 12/08/25340-050637 del 20/08/25 340-053670 del 04/09/25 340-001 del 11/09/25 Circular 340-057439 del 24/09/25"
Total cumplimiento		66.42%	

ANALISIS: Se pudo evidenciar que el porcentaje de cumplimiento fue de 66.42%

. **PLAN DE ACCION AÑO 2026 Avance al mes de Julio de 2026**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Dar cumplimiento al indicador de micro medición IME	"Ejecución del Programa de Micro medición con una meta de instalación de 10.000 medidores usuarios entre: Directo Frenado Tecnología"	50%	"Durante el primer trimestre se instalaron 2882 medidores. Se notificaron 2,067 usuarios con servicio directo - 2,833 usuarios con medidor frenado y 2,049 por tecnología obsoleta. (Total 6,949). Durante el segundo trimestre se han instalado 1,077 medidores. Se notificaron 324 usuarios con servicio directo - 560 usuarios con medidor frenado y 396 por tecnología obsoleta. (Total 1,280). Durante lo corrido del tercer trimestre se han instalado 965 medidores (julio 931 - agosto 34). Se notificaron 354 usuarios con servicio directo - 622 usuarios con medidor frenado y 2,703 por tecnología obsoleta. (Total 3,679)

	Disminución de 1.000 impedimentos de lectura. Acometida no se encuentra, medidor dentro del predio , medidor invertido y volteado impedimento de lecturas	20%	Durante lo corrido del tercer trimestre se han realizado 183 visitas por impedimento de lectura, en las cuales se evidencia que no existe dicho impedimento. (Tapa trabada, medidores invertidos, ilegibles, no coincide número de medidor en terreno y en sistema
Dar cumplimiento con el indicador de Catastro de medidores	Verificar, Analizar y Actualizar el catastro de medidores a un 25% de los usuarios	20%	En proceso de verificación y actualización del cruce de información de base de datos de software Anita a Solin.
Implementación del Programa caza fraudes	Contar con el personal para la Implementación del programa caza fraudes	50%	Primer trimestre: Oficio 340-003 del 05/01/26 Segundo trimestre Oficio 340-010097 del 10/04/26 Tercer trimestre: Oficio 340 – 020538 del 07/07/26 por medio de los cuales se solicita asignación de personal operativo a la Dir Administrativa, Gestión Humana y Dirección Operativa.
	Legalizar usuarios clandestinos y con fraudes al sistema	25%	"Durante el primer trimestre se realizaron siete (07) visitas por fraudes. Durante el segundo trimestre se realizaron cuatro (04) visitas por fraudes. Durante el tercer trimestre no se realizaron visitas por fraudes, ya que no se obtuvo denuncias ni requerimientos por parte de la ciudadanía."

Reducción del IPUF de acuerdo a lo resolución CRA	Elaborar los programas del plan de pérdidas de la Empresa	35%	Durante el primer y segundo trimestre, (febrero a mayo del 2026, se elaboraron dos programas del Grupo de Gestión Control Perdidas: 1 Detección de acometidas no visibles de usuarios legales - fraudes y 2 Gestión y optimización de perdidas por inexactitud en la medición - Renovación parque de medidores. Durante el tercer trimestre se elaboraron cinco programas de Facturación y Recaudo: 1 consumo cero. 2 bajos consumos. 3 consumos promedios. 4, Grandes consumidores. 5 consumos de matriculas totalizadoras de propiedades horizontales.
	Aprobar e implementar el plan de pérdidas de la empresa con sus programas	45%	"Durante el primer y segundo trimestre se ha implementado el programa de Optimización de perdidas por inexactitud en la medición - Renovación parque de medidores, logrando la reposición de 3,959 medidores (enero 1,059, febrero 930, marzo 893, abril 790 y mayo 287) Durante lo corrido del tercer trimestre se han instalado 965 medidores (julio 931, Agosto 34)
	Seguimiento y control a la Implementación del 25% de los programas para reducción de pérdidas del plan	35%	"Durante lo corrido del tercer trimestre se han realizado dos seguimientos, por medio de los cuales se solicita a las diferentes dependencias los avances en la estructuración de los programas y diligenciamiento de las fichas técnicas de cada programa: 340-021852 del 17/07/2026. 340-022443 del 28/07/2026. 340-022444 del 28/07/2026. 340-022454 del 28/07/2026.

ANALISIS: Se está evaluando hasta el mes de Julio de 2026 el cual es el alcance de dicha auditoria se evidencia un buen porcentaje de ejecución

|• PLAN DE MICRO Y MACRO MEDICIÓN (INSTALACIÓN UNIDADES DE MEDICION)

Cuyo objetivo es asegurar que los suscriptores o usuarios cuenten con un equipo de medida acorde con las condiciones técnicas previstas en la regulación.

Es un programa que se debe ejecutar de manera continua de acuerdo a los ciclos de facturación.

PERIODOS	**USUARIOS NOTIFICADOS**	**MEDIDORES instalados**
En el primer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación	13.483 servicio directo y medidor no registra	5.222
En el segundo trimestre se analizaron 5 periodos de facturación	22.316 servicio directo y medidor no registra	6.249
En el tercer trimestre se analizaron 7 periodos de facturación	20.135 servicio directo y medidor no registra	7.911
En el cuarto trimestre se analizaron 7 periodos de facturación	6.957 servicio directo y medidor no registra	4.389
TOTAL	62.891	23.771

RELACIÓN DE MEDIDORES INSTALADOS POR MICROSERVICIOS S.A.S.

MES	Medidores suministrados por Microservicios	Medidores traídos por los usuarios	Total medidores instalados
Noviembre 2025	810	585	1395
Diciembre 2025	880	176	1056
Enero 2026	884	175	1059
Febrero 2026	750	180	930
Marzo 2026	660	233	893
Abril 2026	605	185	790
Mayo 2026	591	208	799
Junio 2026	535	231	766
Julio 2026	780	152	932
Total			**8.620**

ANALISIS: Se puede evidenciar que de Noviembre del 2025 a Julio de 2026 que es el alcance de la Auditoria se instalaron en TOTAL 8.620 medidores.

HACER

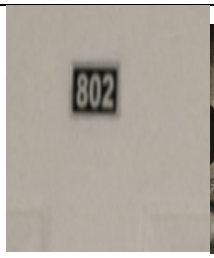
- GESTION DEL MANTENIMIENTO

  - RENOVACION DE MICRO Y MACROMEDIDORES (levantamiento e instalación de medidores a usuarios con servicio directo, frenado y tecnología obsoleta) , PERDIDAS COMERCIALES

    VISITAS A: Instalación de Medidores

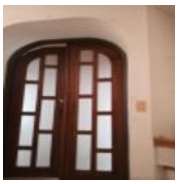
MATRICULA	*DIRECCION Y/O USUARIO*	Medidor No.	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACIÓN
87031	CONSUELO BUITRAGO AGUIRRE Y OTRO MZ B CS 10B BARRIO GALAN	25002305	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
25940	JOSE JUQUIN SALAZAR JIMENEZ MZ E CS 15 BARRIO GALAN	25002306	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
171739	GERMAN VILLALOBOS LEON MZ G CS 4 APT 101 BELLA SUIZA SALADO	14441853	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
66881	CARLOS HUMBERTO FLORIAN PRADA TR 3 APT 401VILLAS DEL PALMAR CLL 83ª# 3ª-11	70386693	 	medidor bien instalado

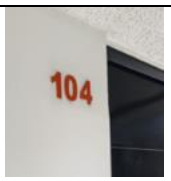
197699	HERNAN LOPERA ALVAREZ CL 31 # 4ABIS -04 APT 202 LA FRANCIA	25068098	 	medidor bien instalado
197698	HERNAN LOPERA ALVAREZ CLL 31# 4ª BIS _04 APT 201 LA FRANCIA	25068093	 	medidor bien instalado
103187	SANCHEZ TORRES ALFONSO MZ O CS 8 PISO 2 BARRIO GALAN	25002311	 	medidor bien instalado
24740	DAISSY SANABRIA MZ 8 CS 24 BARRIO MUEILLO TORO	25002312	 	medidor bien instalado
96669	ELKIN YOANY GARCIA PEREZ CR 4 SUR # 21-04 P.22 b/LAS VEGAS DEL YULDAIMA	25002307	 	medidor bien instalado
22796	LUZ AMANDA ARIAS ONOFRE VIA ARMENIA B/AVDA CRA 6ª# 13-10 BARRIO AVENIDA	25066899	 	medidor bien instalado
197262	LIBARDO GASCA LLANOS Y OTRO Z B CS 1 PISO 2 ETAPA 1 BARRIO COLINAS DEL SUR	25021929	 	medidor bien instalado

197702	FRANCY ELENA OLAYA CLL 323B# 4ª-89PISO 1 BARRIO SAN CAYETANO	2570006823	 	medidor bien instalado
197703	FRANCY ELENA OLAYA OLAYA CL 32B# 4ª-89 PISO 2 B/ san cayetano	2570006819	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
197704	OLAYA Y OTRO CLL 32B# 4ª-89 PISO 3 BARRIO SAN CAYETANO	2570006824	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
81940	LAURA DURAN MENDOZA CL 40 # 9-46 BARRIO SAN CARLOS	2570007057	 	MEDIDOR BIEN INSTADO
99123	maría elena palomino Martínez cr 8ª # 53-53 tr 5 apt 802 conjunto toscana	25043684	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
97083	GISELA JULIETH HERRERA RAMIREZ Y OTRAS MZ D CS 2 APT 102 JARDIN 1 ETAPA	25000654	 	MEDIODR BIEN INSTALADO

22829	GISELA JULIETH HERRERA RAMIREZ Y OTRAS JARDIN MZ D CS 2	25000566	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
23305	CARLOS MIGUEL JARAMILLO SANCHEZ MZ A CS 214 BARRIO EL JARDIN	70386596	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
27982	ODILIA RUIZ DE GUZMAN MZ 19 CS 3 ETPA 2 CIUDADELA SIMON BOLIVAR 2 ETAPA	022782-23	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
27557	DANIEL AUGUSTO AVILA GOMEZ MZ 71 CS 2 ETAPA 8 BARRIO JORDAN	25016270	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
27610	INVERSIONES LA GRAN MONTAÑA MZ 62 CS 8 ETAPA8 BARRIO JORDAN		 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
106611	FANNY CLARO MANZANO TORRE C-D APT 506 PARQUE TIERRA LINDA CL 75# 5-90 JORDAN	25014121	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

106617	MARIA HORTENCIA COMBITA PINZON TORRE C-D APT 606 PARQUE TIERRA LIDA JORDAN	25014129	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
52684	JAIME HELI RAMIREZ RUIZ Y OTRA CR 12 # 1B -40 BARRIO SANTA BARBARA	25051949	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
39166	MARIA IDALY LOAIZA DE BASTIDAS KR 12 # 5ª-30BARRIO SAN DIEGO	254525	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
46719	CARMEN ROSA RUIZ CLL 5 # 11ª-22 PISO 4 BARRIO SAN DIEGO	2500000021	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
115070	NORALVA ORTIZ GALEANO Y OTROS CLL 7 # 13-69 INTERIOR 1 BARRIO 20 DE JULIO	70386675	 	MEDIODOR BIEN INSTALADO
3991	BEATRIZ BARON AGUIRRE KR 7 # 13-68 BARRIO CENTRO	70394807	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

8622	JUAN ALEJOP URRUTIA PRADO KR 4B # 27-45 BARRIO HIPODROMO	00111725	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
198214	VICTOR JULIO BULLA RUIZ CLL 29ª# 1-17SUR PISO 3 BARRIO AMERICAS	25008699	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
48008	ELIZABETH SALAZAR DE TRUJILLO KR 4B# 36-34 APTO 301 EDF JULIANA BARRIO CADIZ	25043951	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
24920	VICTOR MANUEL SALAS KR 13# 33-60 BARRIO VIVEROS	25043607	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
101769	SANDRA LILIANA BARRIOS PRIETO APT 303 TORRE 2 PORTAL DEL BOSQUE	25043854	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
197721	ADRIANA ELIZA GOMEZ RIVERA MZ B CS 11 BARRIO ENTRE RIOS	25000130	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

196098	JAIME ALEXANDER GAVIRIA GONZALES MZ X CS 13 APT 201 BARRIO TULIO VARON	25000133	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
36772	MARIA NERY GUTIERREZ SOLANO MZ 65 CS 17 BARRIO TOPACIO	25000134	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
197720	GLADIS ANGELICA OROZCO RUBIO MZ Z LOTE 9 BARRIO ARKALA	25000132	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
135494	JOHANA ANDREA CALDERON TORRE 4 APT 605 BOSQUES DE FONDERELLA	25000313	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
133617	ARMANDO QUIROGA ZULUAGA TR 2 APT 104 BOSQUES DE FONDERELLA	25000316	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
135521	SERGIO EDUARDO RIOS LLANO KR 9 # 104-106 TR 4 APT 908 BOSQUES DE FONDERELLA	25000525	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

30170	ROCIO DEL PILAR YATE MZ U CS 1 JARDIN COMUNEROS	25000562	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
38563	MARTHA ISABEL RODRIGUEZ MENESES MZ Q CS 52 NOVENA ETAPA JORDAN	25000129	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
28060	JORGE HERNANDO VERGARA ORJUELA MZ 77 CS CS 6 ETAPA 8 JORDAN	25000131	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
62470	ARMANDO MOSALVE OSORIO MZ 2 CS 22 CONJUNTO CHICALA	25013540	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
67555	LUZ MIRIAM CUBILLOS GARZON CLL 103 # 4ª-12 BARRIO AGUA MARINA	25013804	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
99453 Hasta aquí bien	MIRIAM VARGAS LOPEZ MZ N CS 33 PISO 2 BARRIO TOLIMA GRANDE	25008401	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
198153	DIEGO FERNANDO ESPITIA MARTINEZ	104125	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

	MZ 17 CS 6 PISO 2 BARRIO PROTECHO SALADO			
63254	CARLOS SENEN SEPULVEDA ESCOBAR MZ 15 CS 7 BARRIO CANTABRIA	25002129	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
174265	CDI MI DULCE TOLIMA I.C.B.F / COMFATOLIMA KR 3 A CALLE 94 BARRIO JARDIN BUNDE	C24LB006306	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
70497	MARIA ALEJANDRA DELGADO PEREZ MZ 4 CS 9 ETAPA 1 SANTA ANA	25002134	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
20770	LUIS ERNESTO TRUJILLO VALBUENA MZ 83 CS 15 ETAPA 7 BARRIO JORDAN	2570010019	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
20499	MARIA NILO RENGIFO DE FERRIN MZ 33 CS 3 ETAPA 7 BARRIO JORDAN	25051995	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
21256	SANDRA PATRICIA PERDOMO PRIETO MZ 62 CS 9 ETAPA BARRIO JORDAN	0022367-23	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

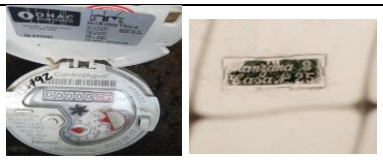
40592	AIDALY ENCISO CR 2B # 75-156 BARRIO JARDIN ETAPA 2	25052087	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
111510	PINZON DE BALLESTEROS MARIA AMALIA. MZ B CS 10 B/ROSALES D THAILANDIA	25007740	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
108800	JACSON FABIAN VARGAS MONTIEL MZ F CS 2 BARRIO ROSALES DE THAILANDIA	25032941	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
22035	JOSE HERNAN GOMEZ GARCIA MZ 81 CS 8 ETAPA 7 BARRIO JORDAN	25010601	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
74491	MARIA EDITH GUTIERREZGOMEZ MZ 5 CS 23 CIUDADELA COMFENALCO	25007737	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
162118	MONICA TATIANA RAMIREZ MONTENEGRO TORRE 3 APT 503CONJUNTOP PAYANDE	25024973	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
201318	WEIMAR ENRIQUE ANGOLA	25024973	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

	MZ 8 CS 2 PISO 2 CIUDADELA COMFENALCO			
64832	MARGARITA NOVA DE NOVA MZ 16 CS 19 VILLA CAFÉ	25002449	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
45993	OSCAR SANCHEZ MENDEZ KR 7 # 24-14 APT 301 BARRIO CARMEN	25055101	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
151525	CARLOS RAFAEL PUELLO PALOMINO TORRE 3 APT 303 CONJUNTO YARUMO ARBOLEDA	25ª003773	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
80512	GLADIS GILL HERNANDEZ MZ B CS 13 BARRIO EL PEDREGAL	25002136	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO
57173	GLADIS ANGELICA OROZCO CALLE 25 3 5-33 EL CARMEN	25000568	 	MEDIDOR BIEN INSTALADO

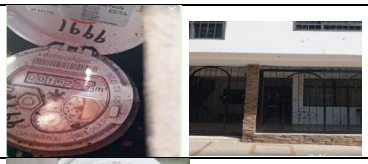
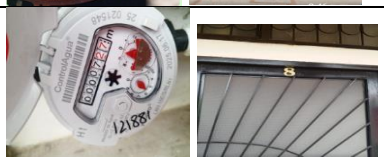
ANALISIS: Durante las visitas en terreno se evidencio que los números de medidor coincidían con los reportados en el sistema y se encuentran bien instalados.

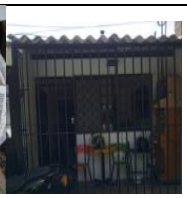
- PERDIDAS COMERCIALES

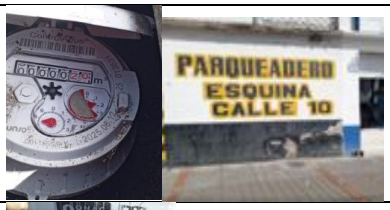
- VISITAS EN TERRENO A SERVICIO DIRECTO Y TECNOLOGIA OBSOLETA

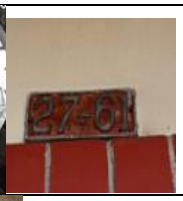
MATRICULA	DIRECCION Y/O USUARIO	CONCEPTO/NUMERO MEDIDOR	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACIÓN
9991	**PAREJA GUZMAN** **MZ 27 CS 2 BARRIO GALAN**	**25021726** **TECNOLOGIA**		**MEDIDOR NUEVO INSTALADO**
121881	**LEIVA NUÑEZ** **MZ 6 LOCAL 8 VILLA CF**	**25021548** **FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
139640	**LEIVA NUÑEZ** **MZ 6 CS 14 BARRIO VILLA CAFÉ**	**25015109** **FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
69881	**FERNANDO VILLALOBOS MARTINEZ** **MZ J CS 4 BARRUIO LOS NOGALES**	**25020968** **FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
133792	**EDGAR AROCA POVEDA** **MZ 8 CS 25 APT 102 BARRIO MURILLO TORO**	**25023444** **DIRECTO**		**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
124353	**ERIKA CAMACHO RUIZ** **MZ H CS 8 BARRIO ROSA BADILLO**	**25020971** **MEDIDOR FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
117364	**HABITAD DEL JARDIN** **BLOQUE 6 INT 12 APT 304 CONJUNTO PORVENIR**	**25051302** **FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**

91665	**LUZ MARINA RUSSI DE GUERRERO** **CLL 144# 15-82 VIA HUEVOS ORO**	**25034071** **FRENADO**	 	**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
49663	**MZ 44 CS 8 BARRIO CIUDADELA SIMON BOLIVAR 2 ETAPA**	**25044148** **DIRECTO**	 	**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**
112489	**DAMARY PANCHA MORALES** **MZ CS 1 ALTOS DE VASCONIA**	**25002938** **DIRECTO**	 	**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**
2127	**GODOY IGNACIO** **CALLE 5# 4-45 BARRIO LA POLA**	**25001524** **TECNOLOGIA**	 	**MEDIDOR NUEVO INSTALADO**
102115	**LIZARRALDE VENGAECHAOS OSCAR** **KR 3 # 5-34 BARRIO LA POLA**	**25008637** **FRENADO**	 	**MEDIDOR FGRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
21020	**PROMOTORA DE CONSTRUCC** **KR 5ª # 7-42 BARRIO LA POLA**	**25008030** **FRENADO**	 	**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
106155	**LUZ MARINA RODRIGUEZ RUBIO** **MZ L CS 13 BARRIO LA CIMA**	**25043980** **DIRECTO**	 	**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**
198202	**ALFONSO GALVIS SANTOFIMIO** **CALLE 10# 3-85 LOCAL 101**	**25013531** **DIRECTO**	 	**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**
108251	**HERMILDA MONTERO CRUZ** **CALLE 20 A # 2ª-48 SUR PISO 2 BARRIO YULDAIMA**	**25008638** **DIRECTO**	 	**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**

73575	**BANCO DAVIVIENDA S.A SPMZ 1 MZ 4 CS 17 BARRIO LAS AMERICAS**	**25011272 TECNOLOGIA**		**MEDIDOR NUEVO FUE INSTALADO**
76240	**JUAN CARLOS PERDOMO VBALLESTEROS MZ 41 CS 10 BARRIO COMFENALCO 2 ET**	**25032997 TECNOLOGIA**		**MEDIODOR NUEVO FUE INSTALADO**
200167	**LUZ MILA CUELLAR OTAVO MZ 3 CS 13 PISO 2 PROTECHO SALADO**	**2570006809 DIRECTO**		**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**
200567	**JESUS ALBEIRO AGUDELO CALLE 146# 9-104 APT 201 BARRIO LOS ALPES SALADO**	**70386218 DIRECTO**		**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO**
9991	**PAREJA GUZMAN MZ 27 CS 2 BARRIO GALAN**	**25021726 TECNOLOGIA**		**MEDIDOR NUEVO INSTALADO**
121881	**LEIVA NUÑEZ MZ 6 LOCAL 8 VILLA CF**	**25021548 FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
139640	**LEIVA NUÑEZ MZ 6 CS 14 BARRIO VILLA CAFÉ**	**25015109 FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
69881	**FERNANDO VILLALOBOS MARTINEZ MZ J CS 4 BARRUIO LOS NOGALES**	**25020968 FRENADO**		**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**

133792	**EDGAR AROCA POVEDA** **MZ 8 CS 25 APT 102 MURILLO TORO**	**25023444** **DIRECTO**	 	**ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
124353	**ERIKA CAMACHO RUIZ** **MZ H CS 8 BARRIO ROSA BADILLO**	**25020971** **MEDIDOR FRENADO**	 	**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
117364	**HABITAD DEL JARDIN BLOQUE 6 INT 12 APT 304 CONJUNTO PORVENIR**	**25051302** **FRENADO**	 	**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
91665	**LUZ MARINA RUSSI DE GUERRERO** **CLL 144# 15-82 VIA HUEVOS ORO**	**25034071** **FRENADO**	 	**MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
49663	**INSCREDIAL INSTITUTO CREDIOTO MZ 44 CS 8 BARRIO Simón BOLIVAR 2 ETAPA**	**25044148** **DIRECTO**	 	ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
112489	**DAMARY PANCHA MORALES** **MZ CS 1 ALTOS DE VASCONIA**	**25002938** **DIRECTO**	 	ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
2127	**GODOY IGNACIO** **CALLE 5# 4-45 BARRIO LA POLA**	**25001524** **TECNOLOGIA**	 	Medidor nuevo instalado
102115	**LIZARRALDE VENGAECHAOS OSCAR KR 3 # 5-34 BARRIO LA POLA**	**25008637** **FRENADO**	 	MEDIDOR FGRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO

21020	**PROMOTORA DE CONSTRUCC** **KR 5ª # 7-42 BARRIO LA POLA**	**25008030** **FRENADO**		MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO
106155	**LUZ MARINA RODRIGUEZ RUBIO** **MZ L CS 13 BARRIO LA CIMA**	**25043980** **DIRECTO**		ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
198202	**ALFONSO GALVIS SANTOFIMIO** **CALLE 10# 3-85 LOCAL 101**	**25013531** **DIRECTO**		ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
108251	**HERMILDA MONTERO CRUZ** **CALLE 20 A # 2ª-48 SUR PISO 2 BARRIO YULDAIMA**	**25008638** **DIRECTO**		ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
73575	**BANCO DAVIVIENDA S.A** **SPMZ 1 MZ 4 CS 17 LAS AMERICAS PICALEÑA**	**25011272** **TECNOLOGIA**		MEDIDOR NUEVO FUE INSTALADO
76240	**JUAN CARLOS PERDOMO VBALLESTEROS MZ 41 CS 10 BARRIO COMFENALCO 2 ETAPA**	**25032997** **TECNOLOGIA**		MEDIODOR NUEVO FUE INSTALADO
200167	**LUZ MILA CUELLAR OTAVO** **MZ 3 CS 13 PISO 2 PROTECHO SALADO**	**2570006809** **DIRECTO**		ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO

200567	**JESUS ALBEIRO AGUDELO** **CALLE 146# 9-104 APT 201 B/ LOS ALPES SALADO**	**70386218** **DIRECTO**	 	ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
15619	**MELBA OVIEDO CUBILLOS** **TR 2 APT 207 CONJ. BALCONES DE PROVENZA**	**25007721** **FRENADO**	 	**medidor FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO**
17998	**ANA ELCIRA OCAMPO VILLADA** **KR 12 # 36-60 BARRRIO GAITAN**	**25031447** **DIRECTO**	 	ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
54557	**PEDRO ANTONIO CONDE CORDOBA** **KRA 4 A# 27-61**	**25067761** **TECNOLOGIA**	 	Se encontró medidor nuevo e instalado
198214	**VICTORJULIO BULLA RUIZ** **CL 29ª # 1-17 SUR PISO 3 BARRIO AMERICAS**	**25008699** **DIRECTO**	 	ACOMETIDA DIRECTA FUE CAMBIADA POR MEDIDOR NUEVO
8622	DE URRUTIA MARIA LOURDES *KR 4 B# 27-45 BARRIO HIPODROMO*	111725 TECNOLOGIA	 	MEDIDOR NUEVO SE ENCONTRO INSTALADO
62015	**ISRAEL HERNANDEZ DIAZ** **KR 4 B # 26-26 APT 201 BARRIO HIPODROMO**	**2570007056** **FRENADO**	 	MEDIDOR FRENADO FUE CAMBIADO POR MEDIDOR NUEVO

92523	**JOSE JACID GOMEZ DIAS** **CLL 161 # 22-27 FUENTE ROSALES 2**	**2570007051** **TECNOLOGIA**	 	SE ENCONTRO MEDIDOR NUEVO INSTALADO

ANALISIS: Realizadas las visitas en terreno no se encontraron anomalías, se evidencio que los medidores fueron cambiados e instalados sin presentar ninguna novedad.

- NORMALIZACION DE FRAUDES (Acciones contra el fraude y la ilegalidad)

1. OBJETIVO Identificar, eliminar, recuperar y controlar las conexiones fraudulentas y/o usos indebidos de los servicios de acueducto y alcantarillado en la Empresa.

2. ALCANCE Aplica desde la detección de conexiones fraudulentas, la notificación al usuario y el tratamiento que se va a generar para cada caso y finaliza con el cobro en la factura.

•El supervisor va solo a verificar si encuentra fraude diligencia el formato PA-R-CP-001 (Acta diligencia preliminar de fraudes)

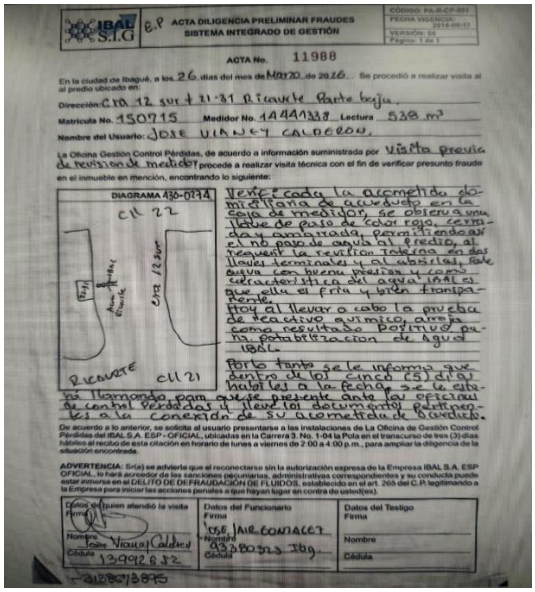
Se realiza una verificación en campo de la anomalía presentada, el objetivo es determinar si en el predio se encuentra alguna anomalía con el servicio (conexión ilegal, fraudulenta o manipulación de medidor /acometida, esta se realiza en compañía de un representante de la propiedad o usuario o un testigo para garantizar la transparencia del proceso se utiliza el registro PA-R-CP-01 Acta diligencia preliminar Fraudes

Registro fotográfico de evidencias: luego de la verificación se realizan registros fotográficos completos y claros donde se evidencie la dirección del predio, el estado de la acometida, los puntos hidráulicos relevantes que permitan la ubicación precisa del inmueble. Registro PA-R-CP-001 ACTA DILIGENCIA PRELIMINAR FRAUDES.

Elaboración del Acta de Inspección: una vez identificado y confirmado el fraude o anomalía se procede a elaborar el informe de inspección en el formato PA-R-CP-001 ACTA DILIGENCIA PRELIMINAR FRAUDES.

Notificación y descargos: se levanta el acta de diligencia preliminar de fraudes y se hace firmar por la persona que atendió la visita, se deja copia del acta y el informe al usuario donde se comunica al dueño del predio que debe presentarse en un término de 3 días hábiles a la oficina ubicada para realizar los descargos correspondientes.

REGISTROS FOTOGRAFICOS


ACTA DILIGENCIA PRELIMINAR FRAUDES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ACTA No. 11988

En la ciudad de Ibagué, a los 26 días del mes de MARZO de 2026. Se procedió a realizar visita al predio ubicado en:

Dirección: CRA 12 sur # 21-31 B. Cuarte Parte baja.

Matrícula No. 150915 Medidor No. 14449338 Lectura 538 m³

Nombre del Usuario: JOSE VIANEY CALDERON.

La Oficina Gestión Control Pérdidas, de acuerdo a información suministrada por Visita previa de revisión de medidor procede a realizar visita técnica con el fin de verificar presunto fraude en el inmueble en mención, encontrando lo siguiente:

DIAGRAMA 430-0794

Cll 22 — Cra 12 sur — Predio Frente — Cll 21

Tenía cada la acometida de manguera de acueducto en la casa de mayor, se observa una llave de paso de color rojo, cerrada y amarrada, permitiendo así el no paso de agua al predio, al requerir la revisión técnica en dos llaves terminales y al abrirlas, sale agua con burbujas y con características del agua IBAL es que sale el frío y bien transparente.

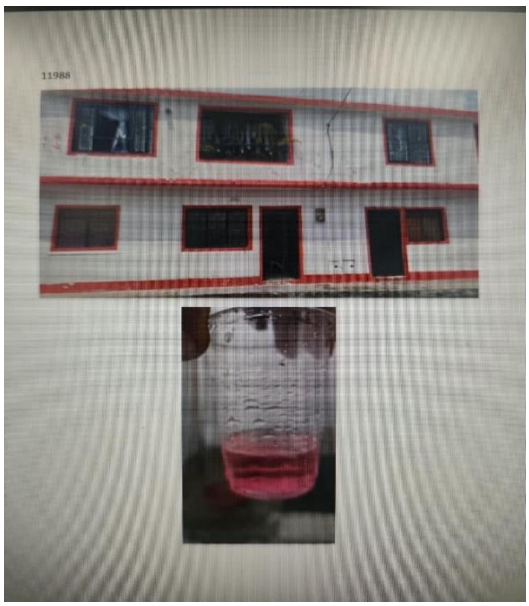
Hoy al llevar a cabo la prueba de reactivo ayuno, arroja como resultado POSITIVO para presencia de Aguas IBAL.

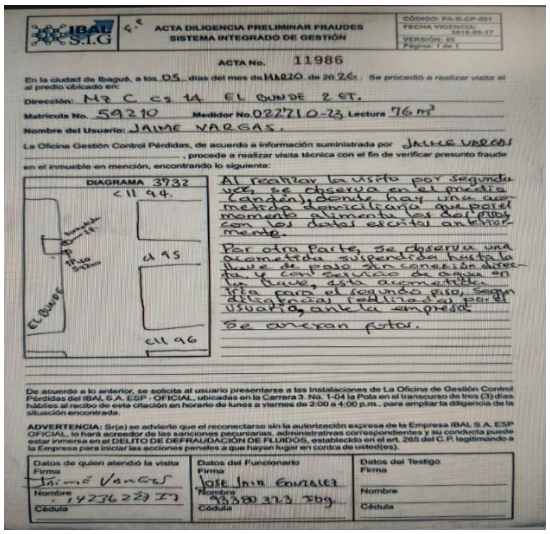
Por lo tanto se le informa que dentro de los cinco (5) días hábiles a la fecha se le está llamando para que se presente ante las oficinas de control pérdidas y lleve los documentos pertinentes a la conexión de su acometida de acueducto.

De acuerdo a lo anterior, se solicita al usuario presentarse a las instalaciones de La Oficina de Gestión Control Pérdidas del IBAL S.A. ESP - OFICIAL, ubicadas en la Carrera 3. No. 1-04 la Pola en el transcurso de tres (3) días hábiles al recibo de esta citación en horario de lunes a viernes de 2:00 a 4:00 p.m., para ampliar la diligencia de la situación encontrada.

ADVERTENCIA: Si(e) se advierte que el reconectarse sin la autorización expresa de la Empresa IBAL S.A. ESP OFICIAL, lo hará acreedor de las sanciones pecuniarias, administrativas correspondientes y su conducta puede estar inmersa en el DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS, establecido en el art. 260 del C.P. legitimando a la Empresa para iniciar las acciones penales a que hayan lugar en contra de usted(es).

Datos de quien atendió la visita	Datos del Funcionario	Datos del Testigo
Firma	Firma	Firma
Nombre: Jose Vianey Calderon	Nombre: JOSE JAIR GONZALEZ	Nombre
Cédula: 13902832	Cédula: 93380323 Ibg.	Cédula




ACTA DILIGENCIA PRELIMINAR FRAUDES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ACTA No. 11986

En la ciudad de Ibagué, a los 05 días del mes de MARZO de 2026. Se procedió a realizar visita al predio ubicado en:

Dirección: MZ C cs 14 EL BUNDE 2 ET.

Matrícula No. 59210 Medidor No. 02271023 Lectura 76 m³

Nombre del Usuario: JAIME VARGAS.

La Oficina Gestión Control Pérdidas, de acuerdo a información suministrada por JAIME VARGAS, procede a realizar visita técnica con el fin de verificar presunto fraude en el inmueble en mención, encontrando lo siguiente:

DIAGRAMA 3932

Cll 94 — Cll 95 — Cll 96 — EL BUNDE

Al realizar la visita por segunda vez se observa en el predio (andén) donde hay una acometida especificada que por el momento alimenta los dos predios con los datos escritos anteriormente.

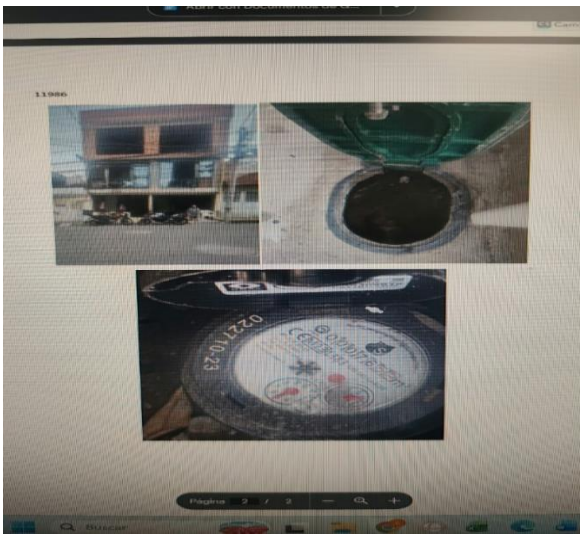
Por otra parte, se observa una acometida suspendida hasta la llave de paso sin conexión alguna y con servicio de agua en la finca, esta acometida va para el segundo piso, según ningún realiza el uso por el usuario, ante la empresa.

Se anexan fotos.

De acuerdo a lo anterior, se solicita al usuario presentarse a las instalaciones de La Oficina de Gestión Control Pérdidas del IBAL S.A. ESP - OFICIAL, ubicadas en la Carrera 3. No. 1-04 la Pola en el transcurso de tres (3) días hábiles al recibo de esta citación en horario de lunes a viernes de 2:00 a 4:00 p.m., para ampliar la diligencia de la situación encontrada.

ADVERTENCIA: Si(e) se advierte que el reconectarse sin la autorización expresa de la Empresa IBAL S.A. ESP OFICIAL, lo hará acreedor de las sanciones pecuniarias, administrativas correspondientes y su conducta puede estar inmersa en el DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS, establecido en el art. 260 del C.P. legitimando a la Empresa para iniciar las acciones penales a que hayan lugar en contra de usted(es).

Datos de quien atendió la visita	Datos del Funcionario	Datos del Testigo
Firma	Firma	Firma
Nombre: Jaime Vargas	Nombre: Jose Jair Gonzalez	Nombre
Cédula: 1923623317	Cédula: 93380323 Ibg.	Cédula



➢ VERIFICAR Y ACTUAR

- PLAN DE MEJORAMIENTO-

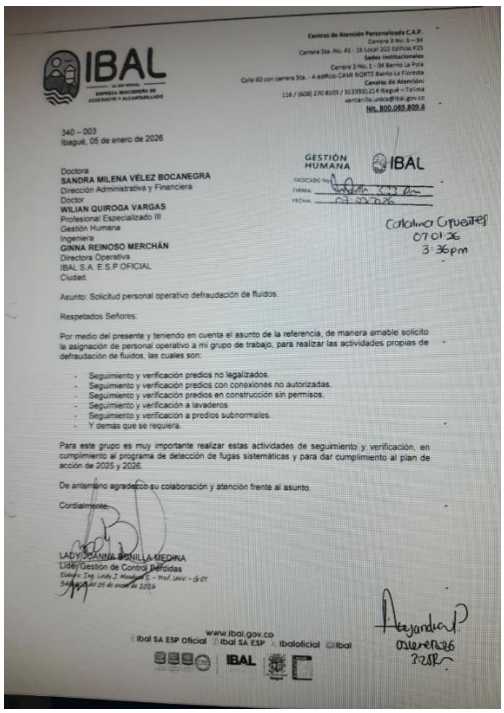
Se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría realizada en el mes de Octubre de 2025 , evidenciándose lo siguiente:

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Buscar soluciones efectivas para dar cumplimiento a los planes de Acciones como a los indicadores del proceso.	este proceso está generando acciones constantes para dar solución a cada actividad de los planes de acción y a los indicadores propios del proceso, sin embargo, no depende de nosotros, ya que se requiere la asignación de recursos económicos y humanos, los cuales se vienen requiriendo, sin obtener respuesta positiva	no depende del proceso, se requiere la asignación de recursos económicos y humanos, los cuales se vienen requiriendo, sin obtener respuesta positiva. Cumplimiento : 100%
Tener en cuenta las observaciones dejadas en las visitas a terreno donde no coincide el número del medidor instalado con el reportado en el listado. Matriculas 149840 - 20318 - 88959 - 53551 - 5018.	Se verifican las matrículas del listado 149840 - 20318 - 88959 - 53551 y 5018, en las cuales se evidencia que el número de medidor relacionado, es el mismo en terreno y corresponde al registrado en nuestro sistema de Información Comercial Solin	Se evidencia en el programa SOLIN que dichos números son los correctos de cada una de las matrículas. Cumplimiento 100%
HALLAZGOS		
Se reitera nuevamente se siga gestionando el proceso de acreditación del laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores, ante el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC.	Solicitar a la Alta Gerencia la asignación de recursos económicos para la compra de un laboratorio certificado y acreditado ante la ONAC	Se evidenciaron los siguientes oficios : oficio 340-058625 del 07/10/25 se hizo presentación del estudio de mercado del banco y el análisis económico a la Alta Gerencia. Oficio No. 340-066234 del 24/11/25 Oficio mediante el cual se solicita a la alta gerencia, saber que decisión se ha tomado en cuanto al tema de la compra de un laboratorio certificado y acreditado ante la ONAC. Cumplimiento: 50%
No se evidencio seguimiento al Indicador de Catastro de Medidores el cual se hace	Recuperación de archivos de la base de datos del Software Anita, realizar visitas de verificación en terreno, con el fin de consolidar la	Se evidencia el siguiente oficio: 340 – 066235 del 24 de noviembre de 2025 – oficio mediante el cual se solicita a Gestión Tecnológica y

mención en la matriz de caracterización.	información y proceder con la actualización del Software solin, cruzando la información adquirida con la base de datos Anita.	de Sistemas apoyo de un funcionario para actualización base de datos Solin. Cumplimiento: 20%
No se dio cumplimiento al Plan de acción del año 2024. El Plan de Acción del año 2025 a Octubre su porcentaje de cumplimiento es del 48.33% el cual es demasiado bajo para todas las actividades programadas a realizar, se deben tomar acciones correctivas a las que haya lugar.	Seguir gestionando la asignación de recursos económicos y humanos, con el fin de dar cumplimiento a los planes de acción 2024 y 2025.	No se dio cumplimiento a falta de recursos económicos y humanos, sin embargo, este grupo realizo las gestiones correspondientes, sin obtener lo requerido para ejecutar estas actividades De igual manera, mediante Resolución 0275 del 17 de diciembre del 2024, fue derogada la Resolución 0135 del 29 de julio de 2024 - por la cual se constituye el comité de regulación y control de agua no contabilizada al interior del IBAL S.A. E.S. P. OFICIAL, lo cual genero imposibilidad para desarrollar los programas establecidos en el plan de reducción de pérdidas de la empresa. Cumplimiento 50%

EVIDENCIAS PLAN DE MEJORAMIENTO



340 – 003
Ibagué, 05 de enero de 2026

Doctora
SANDRA MILENA VÉLEZ BOCANEGRA
Dirección Administrativa y Financiera
Doctor
WILIAN QUIROGA VARGAS
Profesional Especializado III
Gestión Humana
Ingeniera
GINNA REINOSO MERCHÁN
Directora Operativa
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Ciudad.

Asunto: Solicitud personal operativo defraudación de fluidos.

Respetados Señores:

Por medio del presente y teniendo en cuenta el asunto de la referencia, de manera amable solicito la asignación de personal operativo a mi grupo de trabajo, para realizar las actividades propias de defraudación de fluidos, las cuales son:

- Seguimiento y verificación predios no legalizados.
- Seguimiento y verificación predios con conexiones no autorizadas.
- Seguimiento y verificación predios en construcción sin permisos.
- Seguimiento y verificación a lavaderos
- Seguimiento y verificación a predios subnormales.
- Y demás que se requiera.

Para este grupo es muy importante realizar estas actividades de seguimiento y verificación, en cumplimiento al programa de detección de fugas sistemáticas y para dar cumplimiento al plan de acción de 2025 y 2026.

De antemano agradezco su colaboración y atención frente al asunto.

Cordialmente,

LADY JOANNA BONILLA MEDINA
Líder Gestión de Control Pérdidas



340 – 023954
Ibagué, 05 de agosto de 2026

Arquitecto
JUAN CARLOS AYALA ARIAS
Director De Planeación
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Ciudad.

Asunto: Respuesta Oficio No.200 – 0720 del 30 de julio de 2026 – Avance plan de mejoramiento No Conformidades Auditoria Interna 2025.

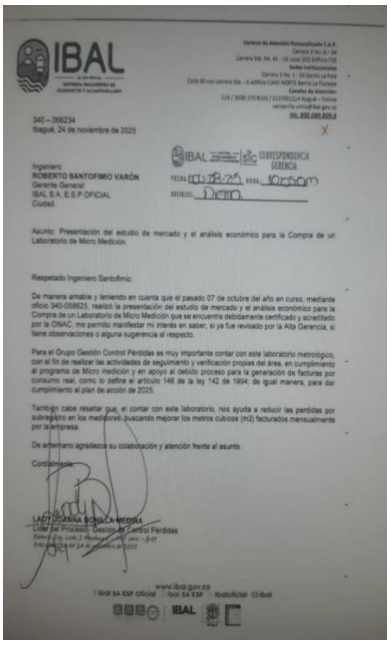
Respetado Arquitecto Ayala,

En atención al tema del asunto, me permito allegar archivo Excel, con el Avance del plan de mejoramiento No Conformidades Auditoria Interna 2025, del Grupo Gestión Control Pérdidas, el cual se remite de manera digital al correo grupocalidad@ibal.gov.co

Lo anterior para su conocimiento y fines correspondientes.

Cordialmente,

JUAN CARLOS NÚÑEZ GONZÁLEZ
Líder Gestión de Control Pérdidas



340 – 056234
Ibagué, 24 de noviembre de 2025

Ingeniero
ROBERTO SANTOFIMIO VARÓN
Gerente General
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Ciudad.

Asunto: Presentación del estudio de mercado y el análisis económico para la Compra de un Laboratorio de Micro Medición.

Respetado Ingeniero Santofimio:

De manera amable y teniendo en cuenta que el pasado 07 de octubre del año en curso, mediante oficio 340-058025, realizó la presentación del estudio de mercado y el análisis económico para la Compra de un Laboratorio de Micro Medición que se encuentra debidamente certificado y acreditado por la ONAC, me permito manifestar mi interés en saber, si ya fue revisado por la Alta Gerencia, si tiene observaciones o alguna sugerencia al respecto.

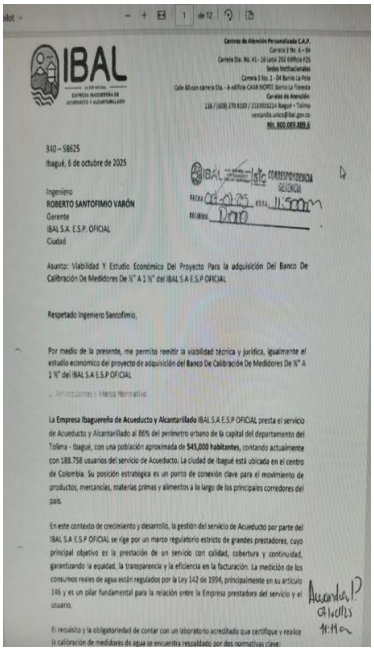
Para el Grupo Gestión Control Pérdidas es muy importante contar con este laboratorio metrológico, con el fin de realizar las actividades de seguimiento y verificación propias del área, en cumplimiento al programa de Micro medición y en apoyo al debido proceso para la generación de facturas por consumo real, como lo define el artículo 146 de la ley 142 de 1994; de igual manera, para dar cumplimiento al plan de acción de 2025.

También cabe resaltar que, el contar con este laboratorio, nos ayuda a reducir las perdidas por subregistro en los medidores, buscando mejorar los metros cúbicos (m3) facturados mensualmente por la empresa.

De antemano agradezco su colaboración y atención frente al asunto.

Cordialmente,

LADY JOANNA BONILLA MEDINA
Líder del Proceso - Gestión de Control Pérdidas



340 – 58625
Ibagué, 6 de octubre de 2025

Ingeniero
ROBERTO SANTORIMIO VARÓN
Gerente
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
Ciudad

Asunto: Viabilidad Y Estudio Económico Del Proyecto Para la adquisición Del Banco De Calibración De Medidores De ½" A 1 ½" del IBAL S.A E.S.P OFICIAL

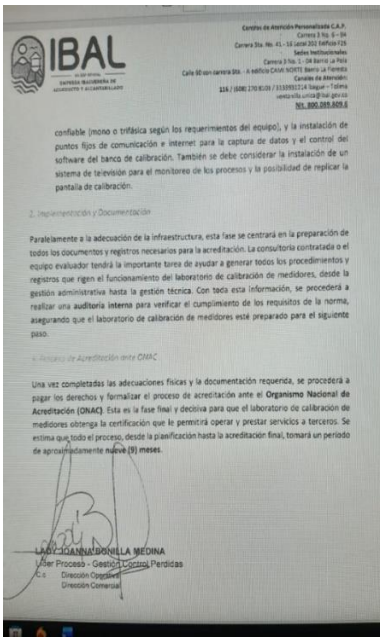
Respetado Ingeniero Santofimio,

Por medio de la presente, me permito remitir la viabilidad técnica y jurídica, igualmente el estudio económico del proyecto de adquisición del Banco De Calibración De Medidores De ½" A 1 ½" del IBAL S.A E.S.P OFICIAL

La Empresa Ibagüereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL presta el servicio de Acueducto y Alcantarillado al 86% del perímetro urbano de la capital del departamento del Tolima - Ibagué, con una población aproximada de **545,000 habitantes**, contando actualmente con 188.758 usuarios del servicio de Acueducto. La ciudad de Ibagué está ubicada en el centro de Colombia. Su posición estratégica es un punto de conexión clave para el movimiento de productos, mercancías, materias primas y alimentos a lo largo de los principales corredores del país.

En este contexto de crecimiento y desarrollo, la gestión del servicio de Acueducto por parte del IBAL S.A E.S.P OFICIAL se rige por un marco regulatorio estricto de grandes prestadores, cuyo principal objetivo es la prestación de un servicio con calidad, cobertura y continuidad, garantizando la equidad, la transparencia y la eficiencia en la facturación. La medición de los consumos reales de agua están regulados por la Ley 142 de 1994, principalmente en su artículo 146 y es un pilar fundamental para la relación entre la Empresa prestadora del servicio y el usuario.

El resultado y la obligatoriedad de contar con un laboratorio acreditado que certifique y realice la calibración de medidores de agua se encuentra respaldado por dos normativas clave:



confiable (mono o trifásica según los requerimientos del equipo), y la instalación de puntos fijos de comunicación e internet para la captura de datos y el control del software del banco de calibración. También se debe considerar la instalación de un sistema de televisión para el monitoreo de los procesos y la posibilidad de replicar la pantalla de calibración.

2. Implementación y Documentación

Paralelamente a la adecuación de la infraestructura, esta fase se centrará en la preparación de todos los documentos y registros necesarios para la acreditación. La consultoría contratada o el equipo evaluador tendrá la importante tarea de ayudar a generar todos los procedimientos y registros que rigen el funcionamiento del laboratorio de calibración de medidores, desde la gestión administrativa hasta la gestión técnica. Con toda esta información, se procederá a realizar una **auditoria interna** para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma, asegurando que el laboratorio de calibración de medidores esté preparado para el siguiente paso.

3. Solicitud de Acreditación ante ONAC

Una vez completadas las adecuaciones físicas y la documentación requerida, se procederá a pagar los derechos y formalizar el proceso de acreditación ante el **Organismo Nacional de Acreditación (ONAC)**. Esta es la fase final y decisiva para que el laboratorio de calibración de medidores obtenga la certificación que le permitirá operar y prestar servicios a terceros. Se estima que todo el proceso, desde la planificación hasta la acreditación final, tomará un periodo de aproximadamente **nueve (9) meses.**

LADY JOANNA BONILLA MEDINA
Líder Proceso - Gestión Control Pérdidas
C.c Dirección Operativa
Dirección Comercial

ANALISIS Y EVALUACION DE INDICADORES

Según la matriz de caracterización el subproceso cuenta con 4 indicadores

- IPUF (Índice de perdida por usuario facturado)

- IMI (Índice de Micro medición efectiva)
- ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)
- CM (Catastro de Medidores) : Se encuentra pendiente de realizar la migración de datos del Software Anita al Software SOLIN por parte del Proceso Gestión Tecnológica

- **INDICADOR IPUF 2025-2026** : Cuyo objetivo es controlar las perdidas comerciales y operacionales con el fin de disminuir los costos de inversión que se generan para producción, mantenimiento y comercialización del suministro de agua potable generando mayor rentabilidad económica para la Empresa

IBAL S.I.G	**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**			**CÓDIGO:** MC-R-001 **FECHA VIGENCIA:** 07/09/2016 **VERSIÓN:** 04 **Página 1 de 1**	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Proceso:	PRODUCCION DE AGUA POTABLE			**Tipo de Indicador**	EFICACIA
Nombre del indicador	INDICE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO			**Tablero de Control**	SI
Objetivo del indicador	controlar las perdidas comerciales y operacionelas, con el fin de disminuir los costos de inversion que se generan para produccion, mantenimiento y Comercialización del suministro de agua potable generando mayor rentabilidad economica para la Empresa		**Pertinencia**	Disminuir y controlar las perdidas de agua generadas en la produccion, distribucion y comercializacion del agua potable	
Unidad de medida	M3/USUARIO		**Definición de variables de la Fórmula**	ISUF= Indice de agua suministrada por usuario facturado ICUF= Indice de Agua Consumida por Usuario Facturado	
Fórmula para su Cálculo	IPUF = ISUF - ICUF		**Aspectos metodológicos**	ISUF= Agua Producida / Numero de Usuarios ICUF= Volumen de agua facturada / Numero de suscriptores de acueducto	
Fuente de los datos	El suministro de la informacion para generar el indicador depende del Grupo Tecnico de Acueduco y de Area de Facturacion		**Periodicidad / Fechas de medición**	Mensual	
Responsable de generar el indicador	Jefe Del Grupo Tecnico de Control Perdidas		**Responsable del seguimiento del indicador**	Jefe de la Oficinna Asesora de Planeacion IBAL	
Línea de base	11.42	**Meta**	**Rangos de evaluación**	**BUENO**	**REGULAR** / **MALO**
				< 10	10 - 12 / > 12

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
JULIO -25	8.28	11.74	71%	No se da cumplimiento al indicador debido a que, si bien se mantiene una alta capacidad de producción de agua, el volumen que se inyecta en la red está siendo subutilizado por falta de implementación de programas de control de pérdidas físicas (fugas técnicas

AGOSTO-25	8.28	11.34	73%	No se da cumplimiento al indicador debido a que, si bien se mantiene una alta capacidad de producción de agua, el volumen que se inyecta en la red está siendo subutilizado por falta de implementación de programas de control de pérdidas físicas (fugas técnicas)
SEPT-25	8.28	10.60	78%	No se da cumplimiento al indicador debido a que, si bien se mantiene una alta capacidad de producción de agua, el volumen que se inyecta en la red está siendo subutilizado
OCT-25	8.28	11.51	72%	No se da cumplimiento al indicador
NOVI-25	8.28	11.57	72%	No se da cumplimiento al indicador,
DICIEMB-25	8.28	11.30	73%	No se da cumplimiento al indicador
ENERO -26	7.90	13.60	58%	No se da cumplimiento al indicador,
FEBRERO -26	7.90	10.47	75%	No se da cumplimiento al indicador
MARZO -26	7.90	12.79	62%	No se da cumplimiento al indicador
ABRIL -26	7.90	12.62	63%	No se da cumplimiento al indicador
MAYO-26	7.90	12.31	64%	No se da cumplimiento al indicador
JUNIO-26	7.90	11.45	69%	No se da cumplimiento al indicador

ANALISIS: se puede evidenciar que no se dio cumplimiento a la meta establecida en dicho indicador, debido a la no Creación e implementación de programas operativos dentro del Plan de Reducción de Pérdidas (PRP).

- IMI (Índice de Micro medición efectiva): permite medir el porcentaje de micromedidores que están efectivamente en funcionamiento con respecto al numero de suscriptores del servicio público domiciliario de Acueducto.

IBAL SIG	**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES RESOLUCION CRA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** SG-R-028 **FECHA VIGENCIA:** 2021-08-05 **VERSIÓN:** 01 **Página 1 de 1**

PROCESO ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA POTABLE

DIMENSIÓN DEL INDICADOR :	D.3 Eficiencia en Operación (EO)	**SUBDIMENSIÓN DEL INDICADOR :**	EO.1 – EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO AGUA
NOMBRE DEL INDICADOR	EO.1.2 Índice de Micro medición Efectiva – IMI	**UNIDAD DE MEDIDA**	

DEFINICIÓN	El IMI permite medir el porcentaje de micromedidores que están en efectivamente en funcionamiento con respecto al número de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto	**JUSTIFICACIÓN**	La gestión y resultados de una persona prestadora debe promover una micromedición efectiva en el 100% de los suscriptores facturados con viabilidad técnica para ello; toda vez que, permite mitigar riesgos estratégicos, de cumplimiento y financieros. La medición del volumen que el prestador suministra es base para el control de la demanda de suscriptores y para cuantificar el volumen de perdidas económicas ocasionadas por defectos en la red de acueducto.
FORMULA	Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula: $IMI = \frac{\sum_{g=1}^{PF} IMI_g}{PF}$	**ESTANDAR DE MEDICIÓN**	IMI = 100% Para el segmento de prestadores rurales, durante la primera fase de implementación del IUS, este indicador tendrá calificación por reporte de la totalidad de la información requerida para el cálculo, de la siguiente manera: Calificación: 100 si reporta la información completa para el cálculo del indicador 0 si reporta incompleta la información o no la reporta
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	SUI. Información asociada al reporte de información en el Formulario de Facturación establecido en la Resolución SSPD 20171300039945 de 2017, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.
ESCALA DE MEDICIÓN	0 a 100	**SEGMENTO**	Todos los prestadores
LINEA BASE	90	**META** / **RANGOS DE EVALUACIÓN**	**BUENO**: >95 · **REGULAR**: 90 - 95 · **MALO**: <90

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ene-26	95	97,34	97,60%	El indicador obtuvo un resultado de 97,60%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo..
feb-26	95	97,51	97,43%	El indicador registró un valor de 97,30%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.

mar-26	95	97,69	97,25%	El indicador registró un valor de 97,25%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.
abril-	95	97,64	97,30%	El indicador registró un valor de 97,30%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.
mayo-	95	97,73	97,21%	El indicador registró un valor de 97,21%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.
junio	95	97,78	97,16%	El indicador registró un valor de 97,16%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.
julio	95	97,89	97,05%	El indicador registró un valor de 97,05%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.
Agosto	95	97,88	97,06%	El indicador registró un valor de 97,06%, superando la meta establecida. Se evidencia cumplimiento del indicador, reflejando mejoras en la gestión de los procesos a la renovación de medidores a predios con medidores frenados o en servicio directo.

ANALISIS : se da cumplimiento al indicador lo cual se registró un valor superior a la meta establecida

- ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo): corresponde a la proporción de la medición del agua que es consumida por los usuarios frente al volumen total de agua que se ingresa al sistema

IBAL SIG	**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES RESOLUCION CRA**	**CÓDIGO:** SG-R-028 **FECHA VIGENCIA:** 2021-08-05
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**VERSIÓN:** 01 **Página 1 de 1**

PROCESO ASEGURAMIENTO CALIDAD DE AGUA POTABLE			
DIMENSIÓN DEL INDICADOR :	D.3 Eficiencia en Operación (EO)	**SUBDIMENSIÓN DEL INDICADOR :**	DIMENSIÓN: EO.1 – EFICIENCIA EN LA GESTIÓN
NOMBRE DEL INDICADOR	EO.1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC (Resolución CRA 926 de 2020, artículo 12)	**UNIDAD DE MEDIDA**	

DEFINICIÓN	El ACPUC corresponde a la medición de la proporción de agua que es consumida por los usuarios, frente al volumen total de agua que se ingresa al sistema	**JUSTIFICACIÓN**	La gestión y resultados de una persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto debe evidenciar los riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento, asociados a las pérdidas comerciales y técnicas. Lo anterior, debido a que ante mayores pérdidas técnicas, se pone en riesgo la continuidad del servicio público domiciliario de acueducto, se afecta la prestación del servicio y el medio ambiente, y a su vez, las pérdidas comerciales afectan la situación financiera del prestador al dejar de percibir ingresos debido a dichas perdidas
FORMULA	Para el cálculo del indicador, en grandes y pequeños prestadores, se aplicará la siguiente fórmula: $ACPUC = \frac{CFM + CFNM}{VE - (IPUF' \times NS)} \times 100$	**TANDAR DE MEDICIÓN**	ACPUC=100%
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	SUI. Información asociada al reporte de información en el Formulario de Facturación establecido en la Resolución SSPD 201713000039945 de 2017, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare. Adicionalmente, para grandes prestadores, se empleará el reporte del Plan de reducción de pérdidas y balance hídrico según Anexo 1 Resolución CRA 688 del 2014, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.
ESCALA DE MEDICIÓN	0 a 100	**SEGMENTO**	Todos los prestadores

LINEA BASE	85	**META**	90	**RANGOS DE EVALUACIÓN**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
					>91	85 - 90	<84

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
ene-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
feb-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
mar-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
abr-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
may-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta
jun-25	90,00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta
jul-25	90,00	100	90,00%	Se da cumplimiento a la meta,
ago-25	90,00	100	89,98%	Se da cumplimiento a la meta,
Sep-25	90,00	100	89,98%	Se da cumplimiento a la meta,
Oct-25	90,00	100	89,98%	Se da cumplimiento a la meta,
Nov-25	90,00	100	89,98%	Se da cumplimiento a la meta,
Dic-25	90,00	100,02	89,98%	Se da cumplimiento a la meta,.

ANALISIS: SE EVIDENCIA QUE DURANTE EL AÑO 2025 SE DIO CUMPLIMIENTO A LA META

- ACPUC (Agua controlada en puntos de uso y consumo)

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado
Enero-26	90.00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
Feb-2026	90.00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
Marzo-2026	90.00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
Abril -2026	90.00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
Mayo-2026	90.00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.
Junio-2026	90.00	100	90%	Se da cumplimiento a la meta, teniendo en cuenta que un valor alto en el indicador, representa una menor pérdida de agua, lo que evidencia una mejor gestión del sistema.

ANALISIS: se evidencia que de enero a junio 2026 se viene dando cumplimiento a la meta establecida

- Revisión utilización registros de calidad

REGISTRO	NOMBRE	ACTUALIZACION
PA-R-CP-001	Acta diligencia preliminar fraudes	Logo actualizado y en uso

PA-R-CP-002	Acta de visita	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-003	Boletín de Actividades instalación o cambio de medidor	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-004	Protocolo Chequeo de Medidor	Logo actualizado
PA-R-CP-006	Resultado chequeo de medidor	Logo actualizado
PA-R-CP-008	Programa de Micro medición, incumplimiento del CCU	Logo actualizado
. PA-R-CP-009	Notificación Usuario renuente	Logo actualizado Y EN USO
PA-R-CP-010	Devolución de Medidor no apto	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-012	Mantenimiento banco de pruebas	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-013-	Respuesta radicados derechos de petición inicial	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-014 -	Citación para notificación personal	Se encuentra actualizado Y EN USO
PA-R-CP-015 -	Acta diligencia de notificación personal	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-016 -	Notificación por aviso	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-017 -	- Notificación electrónica	Se encuentra actualizado el logo
PA-R-CP-018 -	Publicación de aviso página Web	El logo se encuentra actualizado
PA-R-CP-019	Programa de Micro medición, corte, incumplimiento del CCI	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-020	Programa de micro medición, tecnología obsoleta	Logo actualizado y en uso
PA-R-CP-021	Reporte mensual de consumo y uso de agua contabilizada no facturada	Se encuentra actualizado el logo

8. Matriz de requisitos legales

•Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones, condiciones de acceso a los servicios, construcción de redes locales, utilización de las redes locales, utilización de las redes, acometidas, medidores, mantenimiento redes publicas, derecho de los usuarios

Evidencia: en las respuesta a derechos de petición dentro de términos de ley, cumplimiento de plan anticorrupción, tramite de usuarios para permisos de domiciliarias, instalación de medidores y sistema de información camaleón.

- Ley 599 de 2000 Código Penal Congreso Nacional Articulo 256, articulo 351 defraudación de fluidos y daño en obras de utilidad social

Evidencia: se da cumplimiento en las actas de defraudación de fluidos

9. **RIESGOS DEL PROCESO** –

Riesgos de Gestión

1• Posibilidad de incrementarse las perdidas por falta de medición efectiva de consumos.

- CAUSAS: . No contar con un stock de medidores, para atender las novedades que se presentan, como tampoco cubrir la totalidad de los predios que cuentan con cobertura IBAL, durante los periodos de facturación.
- Falta de personal operativo para realizar gestión dentro del plan de micro medición
- No contar con un laboratorio de ensayo y calibración de micromedidores acreditado ante el organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC

- Actividades de Control: Mantener un convenio o contrato con un proveedor o gestor para las actividades de suministro y /o instalación de medidores.
- Solicitar al grupo de Gestión humana y la alta gerencia personal operativo para realizar las actividades correspondientes al plan de micro y macro medición
- Solicitar a la alta gerencia recursos economicos y adelantar los tramites correspondientes para la acreditación del laboratorio de metrología
- Control seguimiento de 2026: Contrato 037 de abril de 2023,, oficios "340 – 002, del 05 de enero de 2026, 340-004 de 05 enero de 2026, oficio 305 del 14 de enero de 2026, oficio 340-005 del 14/01/2026, mediante el cual, la Dir Operativa manifiesta que la asignación de personal operativo está a cargo de Gestión Humana,, Oficio 610-0218 del 02/02/26 mediante el cual Gestión humana manifiesta que es imposible asignar personal, por encontrarnos en ley de garantías, oficio 340-10096 del 10 de Abril /2026 se solicita personal para micro medición , oficio 340- 10098 del 10/04/2026 donde se solicita personal para macro medición , "340 – 020537 y 340-20539 del 07 de julio de 2026 mediante el cual solicita personal operativo – micro medición

2. Posibilidad de aumentar el Índice de Perdidas por Usuario Facturado (IPUF)

- CAUSAS: Falta de personal operativo para realizar gestión dentro del Plan de Micro medición

. Control : solicitar al grupo de Gestión Humana y a la alta gerencia personal operativo para realizar las actividades correspondientes al Plan de Micro y Macro medición.

Control seguimientos: oficio "340 – 002 del 05 de enero de 2026, 340 – 004 del 05 de enero de 2026", Oficio 300-005 del 14/01/26 mediante el cual, la Dir Operativa manifiesta que la asignación de personal operativo está a cargo de Gestión Humana, Oficio 610-0218 del 02/02/26 mediante el cual Gestión humana manifiesta que es imposible asignar personal, por encontrarnos en ley de garantías, oficio 340 – 020537, oficio 340-10098 del 10/04/2026 solicitando personal para macro medición, del 07 de julio de

2026 - mediante el cual solicita personal operativo - micro medición, 340 – 020539 del 07 de julio de 2026 - mediante el cual solicita personal operativo - mantenimiento estaciones de macro medición" .

3. Posibilidad de aumento de conexiones no autorizadas.

- CAUSAS: Falta de personal operativo para tomar acciones contra el fraude y la ilegalidad.

CONTROL: Solicitar al grupo de Gestión humana y la alta gerencia personal operativo para realizar las actividades correspondientes al plan de micro y macro medición

Control de Seguimiento: Reiterar las solicitudes a las áreas correspondientes, Realizando los debidos requerimientos a la oficina de Gestión Humana y la Dirección Administrativa, "Oficios 340-055591 del 15-09-25, 340-066231 del 24-11-25, 340-003 del 05/01/2026 personal para defraudación de fluidos,340-10097 del 10/04/2026 personal para defraudación de fluidos , 340-10098 del 10/04/2026 solicitud de personal para macro medición .340-10096 del 10/04/2026 solicitud personal para micro medición "340 – 020538 del 07 de julio de 2026 - mediante l cual solicita personal operativo - micro medición, 340 – 020539 del 07 de julio de 2026 - mediante el cual solicita personal operativo - mantenimiento estaciones de macro medición"

4. Posibilidad de agresiones y/o accidentes de tránsito a los funcionarios de terreno

Causas: Cortes del servicio por incumplimiento al ccú y conexiones ilegales

CAUSA: Accidentes de tránsito en los desplazamientos a visitas técnicas en terreno

Controles: . Capacitación en atención al público, manual de cordialidad, manejo del estrés.

Control : Capacitación en plan estratégico de seguridad vial,

Seguimiento de control : "Oficios 340-02923 del 06/02/26, 340-02924 del 06/02/26", "Oficio 120-0060 del 25/02/2026 - mediante el cual programan capacitación código general disciplinario, Oficio 610-0622 del 03/03/2026 - mediante el cual, programan capacitación atención al cliente, manual de cordialidad, manejo de estrés y seguridad vial.", "Oficios 340-02923 del 06/02/26, 340-02924 del 06/02/26", "Oficio 120-0060 del 25/02/2026 - mediante el cual programan capacitación código general disciplinario.

RIESGOS DE CORRUPCION:

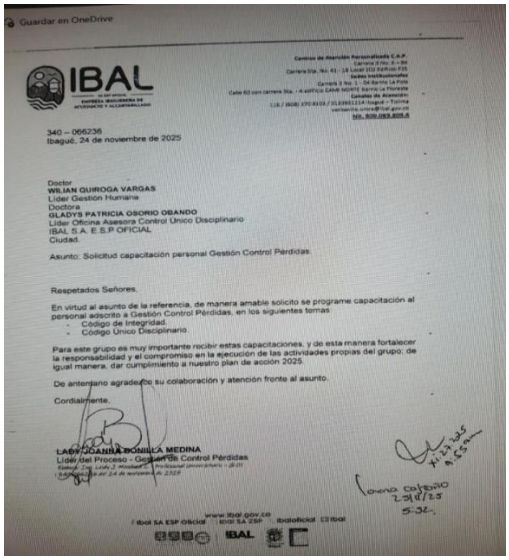
- Posibilidad de solicitar/ recibir dadivas en beneficio, por la no realización de las actividades, relacionadas con el levantamiento de medidores, corte del servicio y defraudación de fluidos

CAUSA: Poco compromiso, lealtad y sentido de pertinencia para con la empresa de parte de los Servidores Públicos (funcionarios públicos y Trabajadores Oficiales) al incumpliendo de las funciones propias del cargo, con honestidad

Control: Solicitar 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 Control: Solicitar 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., Oficio solicitud capacitación 340-02923 del 09/02/26, Oficio 120-0060 del 25/02/2026 – mediante el cual programan capacitación código general disciplinario, Circular 610-044 del 19/03/2026 Mediante la cual se cito al personal operativo a capacitación sobre el código general disciplinario.

EVIDENCIAS



Guardar en OneDrive

IBAL

340 – 056236
Ibagué, 24 de noviembre de 2025

Doctor
WILIAN QUIROGA VARGAS
Líder Gestión Humana
Doctora
GLADYS PATRICIA OSORIO OBANDO
Líder Oficina Asesora Control Único Disciplinario
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Ciudad.

Asunto: Solicitud capacitación personal Gestión Control Pérdidas.

Respetados Señores,

En virtud al asunto de la referencia, de manera amable solicito se programe capacitación al personal adscrito a Gestión Control Pérdidas, en los siguientes temas:

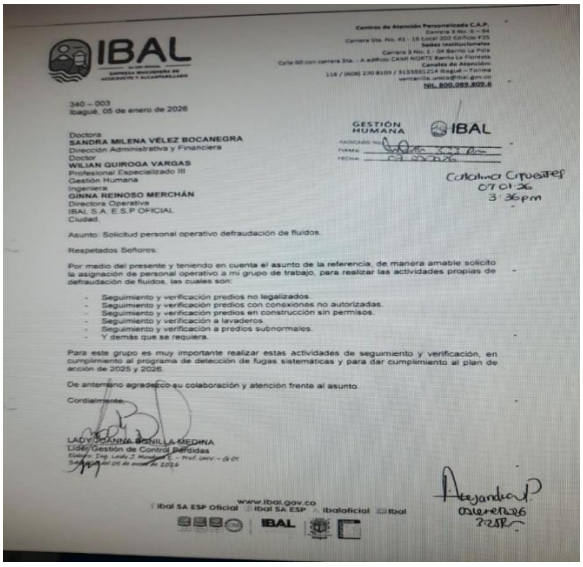
- Código de Integridad.
- Código Único Disciplinario.

Para este grupo es muy importante recibir estas capacitaciones, y de esta manera fortalecer la responsabilidad y el compromiso en la ejecución de las actividades propias del grupo; de igual manera, dar cumplimiento a nuestro plan de acción 2025.

De antemano agradezco su colaboración y atención frente al asunto.

Cordialmente,

LADY JOANNA BONILLA MEDINA
Líder del Proceso - Gestión de Control Pérdidas



IBAL

340 – 003
Ibagué, 05 de enero de 2026

GESTIÓN HUMANA IBAL

Doctora
SANDRA MILENA VÉLEZ BOCANEGRA
Dirección Administrativa y Financiera
Doctor
WILIAN QUIROGA VARGAS
Profesional Especializado III
Gestión Humana
Ingeniera
GINNA REINOSO MERCHÁN
Directora Operativa
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL
Ciudad.

Asunto: Solicitud personal operativo defraudación de fluidos.

Respetados Señores:

Por medio del presente y teniendo en cuenta el asunto de la referencia, de manera amable solicito la asignación de personal operativo a mi grupo de trabajo, para realizar las actividades propias de defraudación de fluidos, las cuales son:

- Seguimiento y verificación predios no legalizados.
- Seguimiento y verificación predios con conexiones no autorizadas.
- Seguimiento y verificación predios en construcción sin permisos.
- Seguimiento y verificación a lavaderos.
- Seguimiento y verificación a predios subnormales.
- Y demás que se requiera.

Para este grupo es muy importante realizar estas actividades de seguimiento y verificación, en cumplimiento al programa de detección de fugas sistemáticas y para dar cumplimiento al plan de acción de 2025 y 2026.

De antemano agradezco su colaboración y atención frente al asunto.

Cordialmente,

LADY JOANNA BONILLA MEDINA
Líder Gestión de Control Pérdidas

COMITES PROPIOS DEL PROCESO

10. Comités propios del proceso

R/TA : Se constituyo el Comité de Regulación y Control de Agua no Contabilizada al interior del IBAL S.A. E.S. P. OFICIAL mediante la Resolución 0135 del 29 de julio de 2024, se realiza la primera reunión el 05/11/2024

Se evidenciaron las siguientes Actas de comité

Acta No.	Fecha y lugar	Temas a tratar
ACTA NÚMERO: 004 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 01 de octubre 2025 HORA: 9:00 am LUGAR: Sala SIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Aprobación del acta de la reunión pasada y recolección de firmas.

		3. Aprobación Reglamento interno y elección del Presidente. 4. Proposiciones y varios. 5. Cierre.
ACTA NÚMERO: 005 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 03 de octubre HORA: 7:30 am LUGAR: Sala SIGAA2025	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Socialización y Aprobación del acta de la reunión pasada y antepasada para recolección de firmas. 3. Aprobación Reglamento interno del Comité. 4. Elección del presidente del Comité. 5. Tema Contraloría General, Perdidas de agua tratada superior al 40% 4. Proposiciones y varios. 5. Cierre.
Acta NÚMERO: 006 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 11 de Noviembre HORA: 8:00 am LUGAR: Sala SIGAA2025	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Socialización y Aprobación del acta de la reunión pasada y antepasada para recolección de firmas. 3. Diagnóstico de los programas PRP. 4. Tema Contraloría General para el informe que se debe enviar 5. Proposiciones y varios. 6. Cierre.

Acta NÚMERO: 007 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 21 de Enero 2026 HORA: 7:30 am LUGAR: Sala de Juntas IBAL Calle 60	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Recolección de firmas Actas No. 5 y 6. 3.Recoleccion de firmas del Reglamento Interno del Comité. 4.Aprobacion y Adopción del Plan de Reducción de Perdidas PRP de la Empresa 5. Revisión y Ajustes cronograma de los programas del PRP . 6. Proposiciones y varios
Acta NÚMERO: 008 ASUNTO: MESA DE TRABAJO INICIO ESTRUCTURACION PROGRAMAS COMERCIALES	FECHA: 28 de Enero 2026 HORA: 2.00PM LUGAR: Sala de Juntas IBAL Calle 60	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Socialización y Estructuración Programas Comerciales del PRP 3.Proposiciones y varios
Acta NÚMERO: 009 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA:17 de Febrero 2026 HORA: 7:30 A.M LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Recolección de firmas Pendientes 3.Revision Programas Técnicos 14, 15 y 17. 4.Actualizacion de ficha técnica 5.Proposiciones y varios

Acta NÚMERO: 10 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA:05 de Marzo 2026 HORA: 7:45 AM LUGAR: Sala de Juntas IBAL Calle 60	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2. Revisión Metodológica para la cuantificación de Perdidas Comerciales 3 definición de Programas para la gestión de perdidas comerciales 4.. Proposiciones y varios
Acta NÚMERO: 11 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA:11 de Marzo 2026 HORA:7:54 AM LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Revision del avance en la identificación de pérdidas de agua 3.Construccion y Análisis de la matriz IWA (INTERNATIONAL WATER Asociación). 4.Definicion de responsabilidades por áreas para la identificación de consumos y perdidas 5.Proposiciones y varios
Acta NÚMERO: 12 ASUNTO: COMITÉ TECNICO DE REGULACION Y CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA	FECHA: 08 de Abril 2026 HORA:2:20 PM LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Recoleccion de firmas de Actas anteriores 3.Retroalimentacion Programas 8 y 12 del PRP 4. Proposiciones y varios 5.Cierre
Acta NÚMERO: 13	FECHA: 28 de Abril 2026 HORA:10:13 AM	1. Verificación asistencia

ASUNTO: Reunión con Bomberos Oficiales y Voluntarios	LUGAR: Sala de Juntas Gerencia IBAL	2. solicitud a bomberos oficiales registro de mt3 de agua utilizada
Acta NÚMERO: 14 ASUNTO: Establecimiento de derechos para el reporte del uso del agua	FECHA: 07 de Mayo 2026 HORA:10:40 AM LUGAR: Edificio Blu Center	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Establecimiento de compromisos para el diligenciamiento de formatos de control 3.Proposiciones y varios 4. Cierre de la reunión
Acta NÚMERO: 15 ASUNTO: Mesa de trabajo estructuración de programas comerciales	FECHA: 07 de Mayo 2026 HORA:2:00PM LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Socializacion y estructuración de programas comerciales del PRP 3.roposiciones y varios
Acta NÚMERO: 16 ASUNTO: Comité de Regulación y Control de agua no contabilizada – Plan de inversión nuevo marco tarifario	FECHA:21 de Mayo 2026 HORA: 2:15PM LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Socializacion de conceptos técnicos sobre perdida de agua y agua no contabilizada 3.Revision de proyectos de inversión para el nuevo marco tarifario 4. Socialización de guía para la elaboración de programas 5. Proposiciones y varios 6. Cierre

Acta NÚMERO: 17 ASUNTO: Comité de Regulación y Control de agua no contabilizada	FECHA:17 de junio de 2026 HORA: 2:10PM LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Apertura y palabras por parte del jefe encargado de Control Perdidas 3.Cierre de la Sesión
Acta NÚMERO: 18 ASUNTO: Reunión extraordinaria controversia Contraloría Municipal – Comité de regulación y control de agua no contabilizada	FECHA:10 de Julio de 2026 HORA: 7:15 A.M LUGAR: Sala SIIGA	1. Llamado a lista y verificación de quórum. 2.Apertura y palabras por parte del líder del proceso de Control perdidas 3.decisiones para dar controversia a observaciones de la Contraloría Municipal de Ibagué 4. Cierre de la Sesión.

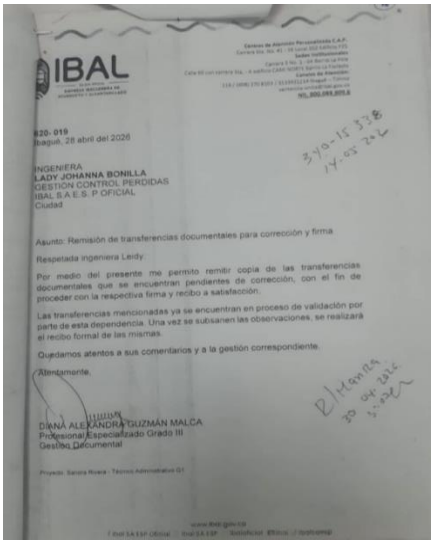
- TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

Administración y Custodia del archivo

Of.340-12275 de abril 23 de 2026, Asunto: solicitud suministro de cajas para el archivo de gestión, enviado a la profesional del proceso Gestión documental.

Oficio 340-15338 del 14 mayo de 2026 se evidencia respuesta por parte del proceso Gestión documental mediante oficio 620-019 del 28 abril de 2026.

Se evidencio el oficio No. 620-019 de abril 28/2026 Asunto: remisión de transferencias documentales para corrección y firmas .



IBAL

820-019
Ibagué, 28 abril del 2026

INGENIERA
LADY JOHANNA BONILLA
GESTION CONTROL PERDIDAS
IBAL S.A.E.S. P OFICIAL
Ciudad

Asunto: Remisión de transferencias documentales para corrección y firma

Respetada ingeniera Leidy:

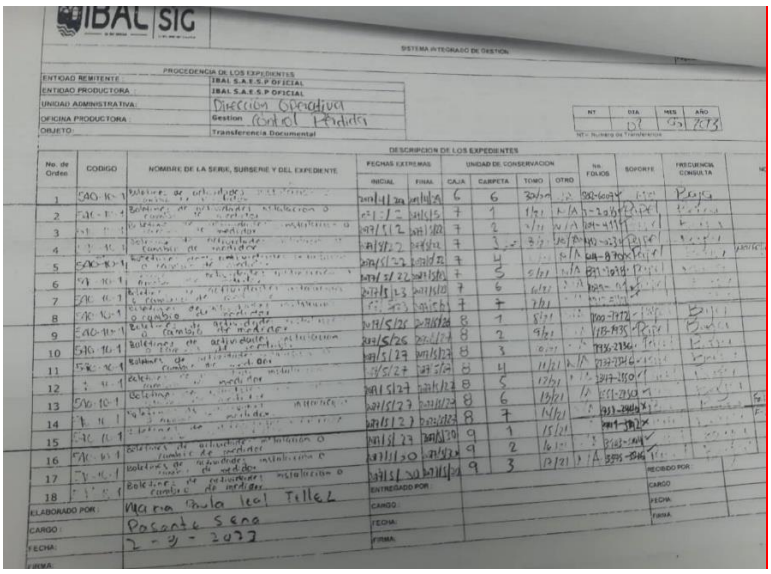
Por medio del presente me permito remitir copia de las transferencias documentales que se encuentran pendientes de corrección, con el fin de proceder con la respectiva firma y recibo a satisfacción.

Las transferencias mencionadas ya se encuentran en proceso de validación por parte de esta dependencia. Una vez se subsanen las observaciones, se realizará el recibo formal de las mismas.

Quedamos atentos a sus comentarios y a la gestión correspondiente.

Atentamente,

DIANA ALEXANDRA GUZMÁN MALCA
Profesional Especializado Grado III
Gestión Documental



IBAL SIG

PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES

ENTIDAD REMITENTE	IBAL S.A.E.S.P OFICIAL
ENTIDAD PRODUCTORA	IBAL S.A.E.S.P OFICIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Dirección Operativa
OFICINA PRODUCTORA	Gestion Control Perdidas
OBJETO	Transferencia Documental

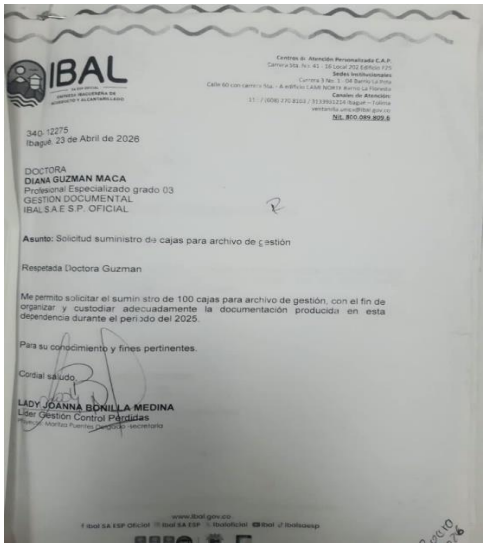
DESCRIPCION DE LOS EXPEDIENTES

No. de Orden	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUBSERIE Y DEL EXPEDIENTE	FECHAS EXTREMAS		UNIDAD DE CONSERVACION			No. FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA CONSULTA
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO / OTRO			
1	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/12	2021/15	7	1	1/1			Baja
2	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/15	2021/20	7	1	1/1			
3	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/20	2021/22	7	2	1/1			
4	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/22	2021/24	7	2	2/1			
5	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/24	2021/27	7	4	1/1			
6	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/27	2021/32	7	5	1/1			
7	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/33	2021/40	7	6	1/1			
8	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/41	2021/45	7	7	1/1			
9	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/45	2021/48	8	1	1/1			
10	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/48	2021/51	8	2	1/1			
11	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/51	2021/52	8	3	1/1			
12	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/52	2021/53	8	4	1/1			
13	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/53	2021/54	8	5	1/1			
14	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/54	2021/57	8	6	1/1			
15	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/57	2021/58	8	7	1/1			
16	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/58	2021/59	9	1	1/1			
17	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/59	2021/60	9	2	1/1			
18	340-16-1	Boletines de actividades instalaciones	2021/60	2021/64	9	3	1/1			

ELABORADO POR: Nicolas Bula Leal Tellez
CARGO: Pasante SENA
FECHA: 2-9-2022
FIRMA:

ENTREGADO POR:
CARGO:
FECHA:
FIRMA:

RECIBIDO POR:
CARGO:
FECHA:
FIRMA:



IBAL

340-12275
Ibagué, 23 de Abril de 2026

DOCTORA
DIANA GUZMAN MACA
Profesional Especializado grado 03
GESTION DOCUMENTAL
IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL

Asunto: Solicitud suministro de cajas para archivo de gestión

Respetada Doctora Guzman

Me permito solicitar el suministro de 100 cajas para archivo de gestión, con el fin de organizar y custodiar adecuadamente la documentación producida en esta dependencia durante el periodo del 2025.

Para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordial saludo,

LADY JOANNA BONILLA MEDINA
Líder Gestion Control Perdidas

Se realizo la revisión de las siguientes carpetas las cuales se encontraron debidamente marcadas con su clasificación documental.

340-34: Informes Institucionales

340-16: Comunicaciones Oficiales

340.8.48: Boletín de actividades -instalación medidores

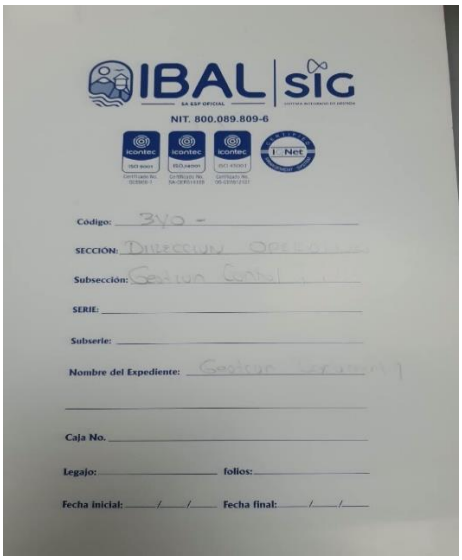
340.4.43: Actas diligencia preliminar fraudes

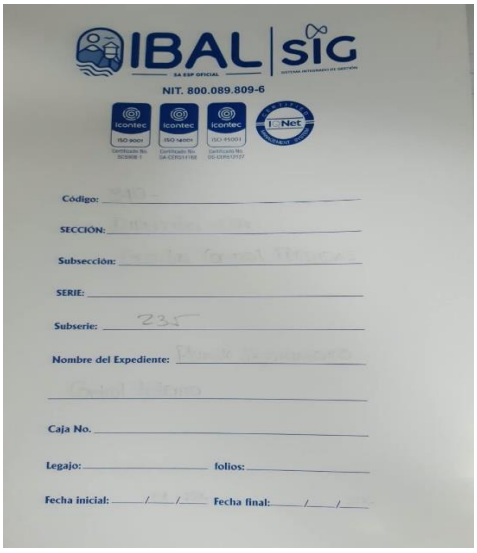
340-235 Plan de Mejoramiento

340-11 Circulares

340-42 Actas Visitas

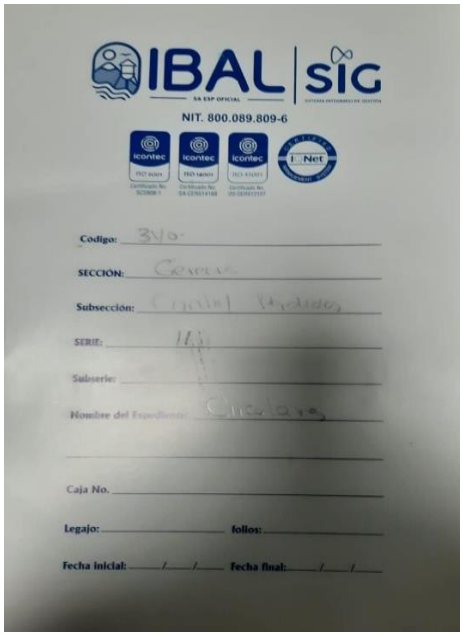
340-235 plan de mejoramiento

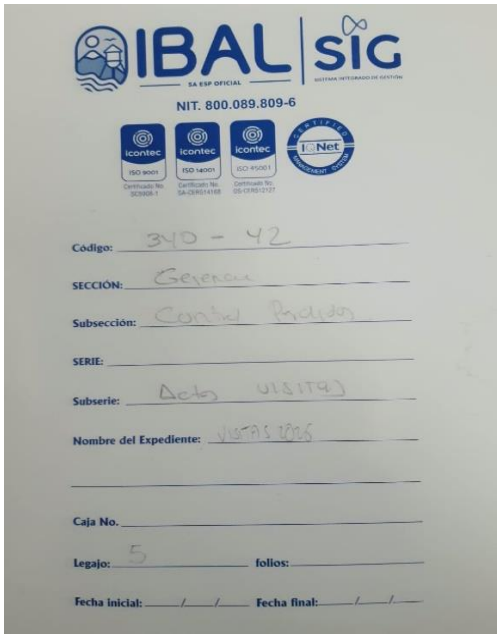




340-11 Circulares

340-42 actas visitas









CONCLUSIONES:

- No se da cumplimiento en un porcentaje considerado a los planes de Acción del Subproceso debido a que no se asignan los recursos humanos ni monetarios para poder ejecutar las tareas proyectadas.

- En las visitas realizadas en terreno a los diferentes usuarios a los cuales se les instalo su medidor por las diferentes causales se evidencio que no se encontraron falencias

- Se eliminan las campañas educativas y se realizan ajustes a las actividades con el fin de de dar Mayor claridad en el desarrollo de las actividades y mejora para el proceso.

- Se evidencio la actualización de la matriz de caracterización donde se eliminan las siguientes actividades del hacer: **Perdidas técnicas**, teniendo en cuenta el Acuerdo #001 del 2025, las pérdidas técnicas fueron asignadas a la Dirección Operativa, por instrucciones de la Alta Gerencia, las cuales fueron entregadas mediante informe del 11 de abril del año en curso, a la Dirección Operativa, por lo tanto, serán ellos, los encargados de suministrar esta información. **Gestión Social**, teniendo en cuenta que estas actividades no se están realizando. **Cultura de agua no contabilizada**, teniendo en cuenta que estas actividades están inmersas en las perdidas comerciales. Se realiza con el fin de mejorar el proceso y dar cumplimiento al plan de mejoramiento de la auditoría Interna SIG

- Se incluyeron los siguientes formatos:

  - PA-O-CP-001 Plan de micro y macro medición
  - PA-R-CP-021 Reporte mensual de consumo y uso de agua contabilizada no facturada.

  Con el fin de Garantizar el debido proceso para la reposición de medidores, y Contribuir al cumplimiento del IPUF

- Se incluyen los siguientes formatos dentro del sub proceso Gestión Control Pérdidas:

  - PA-R-CP-019 - Programa de micro medición, corte incumplimiento de CCU
  - PA-R-CP-020 - Programa de micro medición, tecnología obsoleta
  - Se modifica el nombre del siguiente formato: PA-R-CP-008 - Programa de Micro medición, mi acometida mi responsabilidad, frenados y directos.

- Se evidencio la eliminación del siguiente registro:

  PA-R-CP-005: Verificación Servicio Directo

  Se elimina con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades

  - Se evidencio la modificación del siguiente registro

  PA-R-CP-020 Programa de micro medición, tecnología obsoleta, se modifica por: PA-R-CP-020 Programa De Micro medición- Desarrollo Tecnológico

  Se modifico para dar Claridad a nuestros suscriptores y usuarios, para realizar la reposición de los equipos de medida por desarrollo y avance tecnológico y así garantizar la exactitud en la toma de lecturas reales y facturación.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda seguir solicitando a la alta gerencia recursos económicos y adelantar los tramites correspondientes para la acreditación del laboratorio de ensayo calibración de micromedidores, ante el Organismo Nacional de Acreditación Colombiano ONAC. ya que es de bastante importancia para nuestra Empresa.

- Seguir gestionando con el proceso de Gestión tecnológica la Recuperación de archivos de la base de datos del Software Anita, y poder consolidar dicha información con la actualización del Software Solin, con el fin de dar cumplimiento al Indicador Catastro de Medidores el cual es bastante importante para nuestra Empresa y el cual es un indicador que por ley se debe realizar.

- Seguir solicitando al Proceso de Gestión Humana el personal necesario para dar cumplimiento a las actividades del proceso

Cordialmente,



MARLY GIL BARBOSA

Auditor